



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Manual de Perfiles de Puestos

I Semestre 2026

Aprobado por Junta Directiva en la Sesión Ordinaria No. 003-2026 celebrada el 15 de enero del 2026. Ajustes por reestructuración organizacional, creación de la Unidad de Calidad e Innovación, aprobada por Junta Directiva acuerdo G5 de la sesión ordinaria 0039-2026 del 08 de abril de 2026.



1. TABLA DE CONTENIDO

1. TABLA DE CONTENIDO	II
2. PROPÓSITO	1
3. ALCANCE DEL DOCUMENTO	1
4. DEFINICIONES.....	1
5. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	6
6. DESCRIPCIÓN	6
CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES	6
INTRODUCCIÓN	6
RESPONSABILIDADES PARA TODOS LOS PUESTOS	7
GENERALIDADES	7
CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL MANUAL DE PERFILES DE PUESTOS	9
ESTRUCTURA JUNTA DIRECTIVA	10
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO.....	11
ESTRUCTURA DEPARTAMENTO AUDITORÍA INTERNA	18
AUDITOR INTERNO	19
SUB-AUDITOR INTERNO	27
SECRETARIA	34
ENCARGADO UNIDAD ADMINISTRACIÓN DE FONDOS.....	38
ESPECIALISTA EN AUDITORÍA	46
ENCARGADO UNIDAD FINANCIERA OPERATIVA	52
ESPECIALISTA EN AUDITORÍA	59
ENCARGADO UNIDAD DE PENSIONES.....	65
COORDINADOR UNIDAD DE PENSIONES	73
ESPECIALISTA EN AUDITORÍA	79
ENCARGADO UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	85
ESPECIALISTA EN AUDITORÍA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	93
ESTRUCTURA DIRECCIÓN EJECUTIVA	99
DIRECTOR EJECUTIVO.....	100
ASISTENTE DE DIRECCIÓN EJECUTIVA.....	117
ENCARGADO ÁREA DE CONTROL INTERNO	122
SECRETARIA EJECUTIVA.....	127
COCINERO	130
MISCELÁNEO.....	134
OFICIAL UNIDAD INTEGRAL DE RIESGOS.....	137
ASISTENTE DE RIESGOS	152
ANALISTA DE RIESGOS SENIOR	157

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ANALISTA DE RIESGOS JUNIOR.....	164
ENCARGADO UNIDAD SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	170
ASISTENTE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	189
ENCARGADO DE LA UNIDAD DE CALIDAD E INNOVACIÓN	193
ESPECIALISTA DE CONTROL DE CALIDAD	208
ESPECIALISTA EN PROYECTOS.....	212
INGENIERO DE PROCESOS	218
GESTOR DE PROCESOS	224
GESTOR DE PROYECTOS JR.	228
DUEÑO DEL PRODUCTO.....	232
GESTOR DE PROYECTOS (SCRUM MASTER)	236
ENCARGADA ÁREA DE ARCHIVO CENTRAL	240
ASISTENTE DE ARCHIVO	245
ENCARGADO UNIDAD SECRETARIAL	250
SECRETARIA EJECUTIVA.....	255
ESTRUCTURA DEPARTAMENTO COMUNICACIÓN Y MERCADEO	259
JEFE DEPARTAMENTO COMUNICACIÓN Y MERCADEO.....	260
SECRETARIA.....	277
OFICINISTA	281
DISEÑADOR GRÁFICO.....	285
ESPECIALISTA EN SERVICIO AL AFILIADO	289
ESPECIALISTA EN DIVULGACIÓN.....	293
ESPECIALISTA EN MERCADEO	297
ESPECIALISTA EN COMUNICACIÓN.....	302
ESTRUCTURA DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	306
JEFE DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	307
OFICINISTA	327
SECRETARIA.....	334
ENCARGADO UNIDAD DE ATRACCIÓN Y RETENCIÓN.....	338
ESPECIALISTA EN TALENTO HUMANO.....	346
ENCARGADO UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	354
ESPECIALISTA EN TALENTO HUMANO.....	364
ENCARGADO ÁREA DE COMPENSACIÓN	372
ENCARGADO ÁREA DE SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE.....	378
ESTRUCTURA DEPARTAMENTO LEGAL.....	386
JEFE DEPARTAMENTO LEGAL	387
ASISTENTE LEGAL.....	405
SECRETARIA	409
ABOGADO	414
ESPECIALISTA EN APELACIONES.....	421
OFICINISTA	425
ESTRUCTURA DIVISIÓN FINANCIERA ADMINISTRATIVA	429
DIRECTOR DIVISIÓN FINANCIERA ADMINISTRATIVA	429
ESTRUCTURA DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	443

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO.....	444
SECRETARIA.....	462
ENCARGADO UNIDAD DE PROVEEDURÍA	466
ESPECIALISTA DE PAGOS	472
ESPECIALISTA EN ACTIVOS FIJOS	475
ESPECIALISTA EN PROVEEDURÍA.....	480
ESPECIALISTA EN CUENTAS POR PAGAR	484
ASISTENTE DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	488
ESPECIALISTA EN SUMINISTROS E INVENTARIOS	493
ENCARGADO UNIDAD SERVICIOS GENERALES.....	497
ENCARGADO ÁREA DE MANTENIMIENTO	504
ASISTENTE DE MANTENIMIENTO	510
ENCARGADO ÁREA DE SEGURIDAD	514
OFICIAL DE SEGURIDAD	520
OFICIAL DE MONITOREO	524
ENCARGADO ÁREA DE TRANSPORTES	529
CHÓFER.....	535
MENSAJERO	539
MISCELÁNEO.....	543
ESTRUCTURA DEPARTAMENTO CRÉDITO Y COBRO	547
JEFE DEPARTAMENTO CRÉDITO Y COBRO	548
REVISOR DE CRÉDITOS	566
OFICINISTA	570
SECRETARIA.....	574
ENCARGADO UNIDAD DE COBRO.....	578
EJECUTIVO DE COBRO	584
ASISTENTE DE COBRO	591
ENCARGADO UNIDAD DE CRÉDITO	595
EJECUTIVO DE CRÉDITO L.....	600
EJECUTIVO DE CRÉDITO LL	604
ESPECIALISTA DE CRÉDITO	609
ESTRUCTURA DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE.....	613
JEFE DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE	614
SECRETARIA.....	634
ENCARGADO UNIDAD CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO.....	638
AUXILIAR CONTABLE	645
ANALISTA DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	649
ESPECIALISTA DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	654
ENCARGADO UNIDAD DE TESORERÍA	659
ASISTENTE FINANCIERO CONTABLE.....	665
EJECUTIVO DE TESORERÍA	669
ESPECIALISTA EN TESORERÍA.....	674
ENCARGADO UNIDAD DE CUENTA INDIVIDUAL RCC.....	680
EJECUTIVO DE CUENTA INDIVIDUAL	687
ENCARGADO UNIDAD DE INSPECCIÓN.....	691
INSPECTOR	699

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ENCARGADO UNIDAD DE RECAUDACIÓN	704
EJECUTIVO DE RECAUDACIÓN.....	710
ESTRUCTURA DEPARTAMENTO INVERSIONES	715
JEFE DEPARTAMENTO INVERSIONES	716
ADMINISTRADOR DE PORTAFOLIOS INTERNACIONALES	734
ANALISTA DE INVERSIONES.....	738
EJECUTIVO DE INVERSIONES.....	744
OFICINISTA	749
ESTRUCTURA DEPARTAMENTO TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	753
JEFE DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	754
SECRETARIA	810
ANALISTA EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	814
ANALISTA DE SISTEMAS DE GESTIÓN.....	819
ENCARGADO UNIDAD ENTREGA Y SOPORTE DEL SERVICIO	824
ANALISTA DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS.....	833
ESPECIALISTA EN SOPORTE AL USUARIO	837
ENCARGADO UNIDAD DE TECNOLOGÍAS	842
DESARROLLADOR DE APLICACIONES JUNIOR	854
DESARROLLADOR DE APLICACIONES SENIOR	859
ESPECIALISTA EN BASE DE DATOS	864
ESPECIALISTA JUNIOR EN BASE DE DATOS.....	871
ESPECIALISTA EN INFRAESTRUCTURA	876
ESPECIALISTA EN TELECOMUNICACIONES	881
ESTRUCTURA DIRECCIÓN DIVISIÓN DE PENSIONES	888
DIRECTOR DIVISIÓN DE PENSIONES.....	888
SECRETARIA EJECUTIVA.....	901
ESTRUCTURA DEPARTAMENTO ACTUARIAL	906
JEFE DEPARTAMENTO ACTUARIAL	907
ACTUARIO	925
ANALISTA DE DATOS	929
SECRETARIA.....	934
ENCARGADO ÁREA BASES DE DATOS DEL RCC	938
OFICINISTA	944
ESTRUCTURA DEPARTAMENTO CONCESIÓN DE DERECHOS.....	949
JEFE DEPARTAMENTO CONCESIÓN DE DERECHOS	950
SECRETARIA	967
ESPECIALISTA EN ANÁLISIS DE RÉGIMENES DE PENSIONES.....	971
SUBJEFE DE CONCESIÓN DE DERECHOS.....	975
OFICINISTA	982
ENCARGADO UNIDAD DE ANÁLISIS DE RÉGIMENES DE PENSIONES	988
ESPECIALISTA EN PENSIONES	994
ENCARGADO DE UNIDAD DE PAGOS Y REVALORACIONES DEL DERECHO	1000
ESPECIALISTA EN PENSIONES	1006



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ESPECIALISTA EN PLANILLAS DE PENSIONES	1011
ESTRUCTURA DEPARTAMENTO PLATAFORMA DE SERVICIOS	1016
JEFE DEPARTAMENTO PLATAFORMA DE SERVICIOS	1017
SECRETARIA	1035
OFICINISTA	1039
COORDINADOR DE SUCURSAL	1043
ENCARGADO UNIDAD CENTRO DE EXPEDIENTES Y DIGITALIZACIÓN	1049
ASISTENTE DE EXPEDIENTES Y DIGITALIZACIÓN	1055
ESPECIALISTA EN EXPEDIENTES Y DIGITALIZACIÓN	1059
ENCARGADO UNIDAD DE SERVICIOS DIGITALES	1064
AGENTE DE ATENCIÓN AL AFILIADO NIVEL L	1071
AGENTE DE ATENCIÓN AL AFILIADO NIVEL LL	1075
AGENTE DE ATENCIÓN AL AFILIADO NIVEL LLL	1080
ENCARGADO UNIDAD DE SUCURSALES/CRÉDITOS	1086
ENCARGADO UNIDAD SUCURSALES/PENSIONES	1092
EJECUTIVO DE SERVICIO AL AFILIADO LL-SUCURSAL	1098
EJECUTIVO DE SERVICIO AL AFILIADO LL-SUCURSAL MÓVIL	1104
OFICINISTA	1110
ESTRUCTURA DEPARTAMENTO PRESTACIONES SOCIALES	1114
JEFE DEPARTAMENTO PRESTACIONES SOCIALES	1115
SECRETARIA	1132
PROFESIONAL DE LA SALUD Y CIENCIAS SOCIALES	1136
PROFESIONAL EN FISIOTERAPIA	1144
7. CONTROL DE REGISTROS	1148
8. CONTROL DE VERSIONES	1148
9. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	1149

2. PROPÓSITO

Establecer un Manual de Perfiles de Puestos actualizado, que abarque toda la estructura organizacional, acorde con las necesidades institucionales, que permita servir de guía para la persona trabajadora y pueda ser permeado a todos los procesos de gestión de talento.

3. ALCANCE DEL DOCUMENTO

El presente Manual de Perfiles de Puestos es de uso obligatorio y de aplicación a todos los trabajadores que ocupan la totalidad de puestos que conforman la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, esto a partir de su aprobación y oficialización.

4. DEFINICIONES

- ✓ **Competencias organizacionales:** Las competencias son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que describen la esencia y cultura de una organización, por lo tanto, son aplicables a todos los puestos de la estructura, y solo se diferencian en el grado de exigencia o de presencia que se le exige a cada puesto por medio de la escala conductual. Por esa razón, se dice que son transversales. Seguidamente se detallan las competencias establecidas para cada puesto.

Competencias organizacionales	Definición de la competencia
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.

- ✓ **Competencias técnicas:** Son el conjunto de conocimientos técnicos necesarios requeridos para la ejecución de un puesto y establecidas de acuerdo con la estrategia institucional. Se definen a través de sus niveles según la exigencia de cada posición.
- ✓ **Descripción de funciones:** Especifica o delimita funcionalmente al cargo dentro de un departamento o unidad de trabajo.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- Macro tarea (Procesos generales que realiza el puesto dentro un departamento o unidad de trabajo)
- Tareas o actividades (Procesos específicos de cada macro tarea realizada por el puesto dentro de un departamento o unidad de trabajo)
- ✓ **Escala conductual:** desarrolla la conceptualización de los criterios de evaluación para el dimensionamiento de cada competencia organizacional y técnica, lo cual debe ser implementado y aplicado en todos los procesos de gestión de talento humano. Seguidamente se detallan dichos niveles:

Detalle Escala Conductual y/o Niveles	
1	NIVEL BAJO Manifiesta una baja presencia de conductas y conocimientos requeridos, probablemente tendrá dificultades desarrollando algunas tareas; carece de desarrollo, su labor impacta rara vez en la estrategia de la Institución.
2	NIVEL MEDIO En el nivel de desempeño medio se manifiestan las conductas y conocimientos aceptables en el cargo en donde la competencia es importante, y en donde el cumplimiento de lo asignado repercute en la estrategia de forma importante.
3	NIVEL ALTO Manifiesta un desarrollo substancial en la competencia y conocimientos. Es requerido un alto desempeño en el cargo asignado en donde la competencia y conocimientos son críticos; su accionar impacta de forma directa en la estrategia.
4	NIVEL SUPERIOR Es el individuo que exhibe el más alto nivel de desarrollo en la competencia y conocimientos en particular. El potencial de esa competencia y conocimiento es notorio, ya que excede los indicadores y estándares requeridos; su accionar es imprescindible en la estrategia.



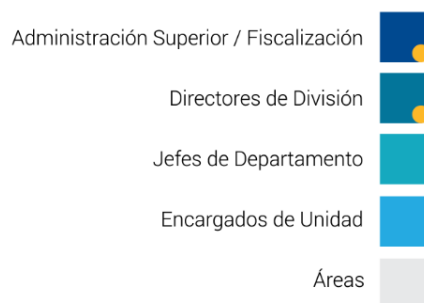
Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- ✓ **Inglés técnico:** corresponde al nivel de idioma técnico necesario que requieren ciertos puestos del área de tecnologías, tomando en cuenta que la mayoría de vocabulario se presenta en idioma inglés.
- ✓ **Modelo de competencias y su escala conductual:** Detalla las competencias organizacionales, su definición y escala conductual, esta última refiere al dimensionamiento de cada competencia, así como también describe las competencias técnicas y sus niveles respectivos.
- ✓ **Naturaleza del puesto:** Especifica el objetivo general del Cargo.
- ✓ **Niveles de estudio universitario:** algunas posiciones dentro de este Manual de Perfiles de Puestos contienen niveles de avance en estudios universitarios, los cuales se describen a continuación:
 - **Nivel básico:** contar con un avance del plan de estudios de al menos un 30%.
 - **Nivel intermedio:** contar con un avance del plan de estudios de al menos un 50%.
 - **Nivel avanzado:** contar con un avance del plan de estudios de al menos un 80%.
- ✓ **Puesto teletrabajable:** Corresponde a aquellos puestos cuyas tareas pueden ser realizadas por medio del uso de las tecnologías de la información desde el domicilio o centro de trabajo destinado para tal fin y que no requieren la presencia física de la persona trabajadora en su oficina o área de trabajo. Esta modalidad será regulada mediante el **P15-PR-013 Aplicación de Teletrabajo**.
- ✓ **Puesto no teletrabajable:** Corresponde a los puestos que requieren la presencia física de la persona trabajadora en oficinas.
- ✓ **Responsabilidad por:** descripción de las responsabilidades que deben asumir los puestos de jefaturas, encargados de unidad, posiciones normativas y de control ante la ejecución de procesos y el cumplimiento de la gestión normativa. En la que se desarrollan los siguientes factores:
 - Auditoría Interna
 - Gestión de Procesos y Calidad
 - Gestión Integral de Riesgos
 - Marco de Gestión de TI (auditoría externa)
 - Marco Normativo interno y externo
 - Seguridad de la Información



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- Tipo de puestos según procesos (Puesto Crítico-PC, Puesto Sensible-PS, y Puesto Desarrollo Estratégico-PDE)
- ✓ **Requisitos:** Muestra con detalle los requisitos académicos, años de experiencia, requisito legal, dominio de herramientas ofimáticas y tecnológicas e idiomas que debe tener el puesto.
- ✓ **Supervisión:** Especifica cuáles son los puestos de supervisión del puesto dentro una organización, departamento y unidad de trabajo.
 - A. **Recibida:** por parte de Jefatura Inmediata, Encargado de Unidad o Encargado de Área.
 - B. **Ejercida**
- ✓ **Teletrabajo:** Modalidad de trabajo productivo que se realiza fuera de la empresa en el telecentro reportado por la persona trabajadora, por medio de redes de telecomunicación que permitan cumplir con las labores asignadas, manteniendo la seguridad de la información que se dicta a nivel institucional para esta modalidad. Este proceso se regula con el **P15-PR-013 Procedimiento Aplicación de teletrabajo**.
- ✓ **Simbología:** Corresponde a la definición de la simbología a nivel de estructura organizacional
 - a) **Simbología jerárquica:** determinación de Administración Superior y Fiscalización, Direcciones de División, Jefaturas de Departamento, Encargados de Unidad y Encargados de Áreas.



- b) **Simbología tipos de puestos según procesos.**

PC- Puesto Crítico: corresponde a puestos con la responsabilidad de ejecutar procesos críticos relacionados con la continuidad del negocio definidos en el P02-FO-021 Procesos Críticos Continuidad del Negocio.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

PS- Puesto Sensible: corresponde a puestos con accesos críticos a sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional, cuya lista de puestos es brindada por la persona Encargado de la Unidad de Seguridad de la Información.

PDE- Puesto Desarrollo Estratégico: corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional, cuya lista de puestos es brindada por la persona Encargada de la Unidad de Desarrollo Organizacional.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ P01-RP-010 Política Idoneidad y evaluación del desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia
- ✓ P01-PR-014 Procedimiento Idoneidad y evaluación desempeño miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia
- ✓ P15-PR-003 Atracción y Retención de Personal

6. DESCRIPCIÓN

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Introducción

El presente Manual de Perfiles de Puestos de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional describe los siguientes criterios relacionados al puesto:

1. Nombre del puesto.
2. Naturaleza del puesto.
3. Descripción de funciones y tareas.
4. Responsabilidad por.
5. Supervisión.
6. Requisitos.
7. Modelo de competencias y su escala conductual.

Aplicativamente el propósito del manual es describir las funciones y tareas asignadas a los diferentes puestos, además de las características que corresponden a los puestos que conforman el organigrama de la Institución, con base a los requerimientos propios de cada cargo.

Su importancia se basa en la creación de los perfiles que fundamentan cada puesto de la organización y su importancia en relación con los objetivos



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

estratégicos de la institución, así como su aplicación en los procesos de gestión de talento.

Responsabilidades para todos los puestos

Las siguientes responsabilidades aplican a todas las personas trabajadoras.

1. **Responsabilidad por funciones:** La naturaleza del puesto exige a las personas que ocupan un puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una ocupación y/o profesión determinada para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas propias del área de su competencia. Los errores cometidos pueden causar pérdidas, daños o atrasos de consideración, por lo que las actividades deben realizarse con sumo cuidado y precisión.
2. **Responsabilidad por relaciones de trabajo:** La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros, trabajadores de instituciones públicas y de empresas privadas, los cuales deben ser atendidos con tacto y discreción, basándose en los principios ética y los valores de la institución.
3. **Responsabilidad por activos y seguridad de la información:** Todos los trabajadores deberán custodiar los activos, documentos asignados y velar por el buen funcionamiento de los sistemas informáticos, así como el cumplimiento de la **P17-RP-ISM-01 Política Seguridad de la Información Institucional**.
4. **Condiciones de trabajo:** Según la naturaleza de las funciones, le puede corresponder trasladarse a diferentes lugares del país.
5. **Características personales:** Debe mantener discreción en relación con los temas confidenciales y protección de los datos que gestiona desde su puesto.

Generalidades

1. Para todas las personas trabajadoras de la institución ya contratadas antes de la vigencia del presente manual, conservan los requisitos académicos, la experiencia y las condiciones esenciales e iniciales del contrato laboral.
2. Mediante el acuerdo de Junta Directiva de la Sesión Ordinaria N°112-2010, la Junta Directiva de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, establece como política general que no se nombrará ninguna persona que no cuente con los requisitos del puesto establecidos en el presente manual. Para los casos existentes anteriores a la vigencia del acuerdo mencionado, se firmó



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

un documento legal entre la Dirección Ejecutiva y las personas trabajadoras en esa situación con el fin de regular estas excepciones.

3. En los puestos que requieran nivel académico de licenciatura, se reconocerá la maestría siempre y cuando el énfasis sea acorde con la especialidad requerida para el puesto.
4. Todas las personas trabajadoras deberán cumplir con las disposiciones establecidas en los reglamentos, manuales, políticas u otros documentos normativos a nivel institucional.
5. Cuando las jefaturas consideren necesario realizar una actualización del perfil funcional de un puesto, debe realizarlo bajo la guía y acompañamiento del Departamento de Talento Humano, esto con el objetivo de contar con un criterio técnico.
6. Toda actualización realizada a un puesto luego de ser analizada entre el Departamento interesado y el Departamento de Talento Humano debe ser remitido a análisis y aprobación posterior por parte de la Dirección Ejecutiva y Junta Directiva de la Institución.
7. El Departamento de Talento Humano es responsable de custodiar y dar a conocer este manual al personal de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, el cual podrá y deberá ser consultado por la persona trabajadora por medio de del sistema de gestión documental con el que cuente la institución.
8. El Departamento de Talento Humano es responsable, juntamente con la Dirección Ejecutiva y los jefes de departamento del cumplimiento de las normas establecidas en el presente manual.
9. Todas las posiciones de jefatura y encargados de unidad deben velar por el cumplimiento de los requisitos legales del equipo a cargo.



CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL MANUAL DE PERFILES DE PUESTOS



ESTRUCTURA JUNTA DIRECTIVA



Oficial de Cumplimiento Normativo

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ser el responsable de promover y vigilar que la Institución opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, con las políticas, códigos y otras disposiciones internas. Trabaja en forma independiente revisando y evaluando temas y dudas respecto a la Gobernanza de JUPEMA. Asegura al Órgano de Dirección el cumplimiento por parte de la administración, Director Ejecutivo, jefaturas y trabajadores en general, sobre las normas externas e internas, así como el Código de Ética de la institución.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- 1. Asesorar al Órgano de Dirección y a la Dirección Ejecutiva sobre el cumplimiento de leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas, principios y estándares aplicables a la entidad o a los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.**
- 2. Presentar al Órgano de Dirección, cada trimestre el informe de labores relacionado con el desempeño de sus actividades y tareas según la normativa vigente y el plan anual de trabajo.**
- 3. Entregado el informe de labores al Órgano de Dirección, este se trasladará a la Dirección Ejecutiva.**
- 4. Promover una conducta ética y de cumplimiento normativo en JUPEMA, mediante procesos de sensibilización, capacitación y comunicación continua con las dependencias institucionales.**
- 5. Monitorear, probar e informar de cómo JUPEMA gestiona el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio, para lo cual deberá informar periódicamente al Órgano de Dirección.**
- 6. Identificar las obligaciones de cumplimiento con el apoyo de los recursos pertinentes y traducir esas obligaciones en políticas, procedimientos y procesos viables (o realizables).**
 - 6.1. Contribuir con la definición de las obligaciones del compliance y garantizar que sean congruentes con la organización.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 6.2. Comprender los procesos y operaciones de la empresa para integrarlas con el compliance.
7. **Identificar e informar sobre los posibles riesgos que se pueden presentar por el incumplimiento normativo.**
 8. **Proponer según sus competencias, la inclusión de las responsabilidades de cumplimiento en las descripciones del puesto de trabajo y en los procesos de evaluación de desempeño de los trabajadores.**
 9. **Desarrollar y mantener la cultura de cumplimiento adecuada. Proporcionar y ofrecer capacitaciones continuas en materia de compliance normativo.**
 10. **Comunicar con claridad y coordinar los espacios de formación y concientización para los empleados sobre la importancia que tiene el cumplimiento normativo y cómo todos desde los diferentes roles aportan.**
 11. **Conocer todas las áreas que conforman la empresa, al igual que todos los procesos y procedimientos que se llevan a cabo para saber cuáles son las normas que se deben cumplir.**
 12. **Conocer y estar actualizado en las diferentes normativas y regulaciones que la empresa está obligada a cumplir.**
 13. **Velar por el cumplimiento de las normativas, leyes y regulaciones externas que una empresa está obligada a cumplir para poder funcionar legalmente, además, aquellas políticas y códigos éticos que se adoptan internamente.**
 14. **Detectar, prevenir y gestionar los riesgos derivados de cumplimiento.**
 15. **Realizar actividades de carácter general.**
 16. **Colaborar con las consultas que se generen por parte del personal y brindar capacitación para el cumplimiento de las leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas.**
 17. **Reportar, informar y, en su caso, investigar de manera independiente incidentes en materia de violaciones éticas en cualquier ambiente o control.**
 - 17.1. Revisar el mapeo de riesgos de cumplimiento de la institución y su actualización periódica de así requerirlo.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 17.2. Instruir en temas de capacitación, creación de políticas o procedimientos internos que tengan relación con la prevención y regulación de gestión de riesgos de cumplimiento dentro de la institución.
 - 17.3. Actuar como unidad independiente de evaluación y revisión para asegurar que incidentes de cumplimiento e inquietudes relacionadas con violaciones de políticas internas, externas, normativas, entre otras, se evalúen, investiguen y resuelvan de manera confidencial, objetiva e independiente.
 - 17.4. Direccionar, por medio de los canales adecuados para su correcta investigación, incidentes de cumplimiento, trasgresión normativa en distintos procesos de la organización en los diferentes departamentos, tales como: Gestión de Riesgos, Departamento Legal, Departamento Concesión de Derechos, Departamento Financiero Contable, Departamento de Crédito y Cobro, Auditoría Interna, Tecnología de la Información, Gestión de Talento Humano e Inversiones.
- 18. Revisar el expediente de los miembros del Órgano de Dirección a efecto de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa [P01-RP-010 Política de Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia](#) y [P01-PR-014 Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia](#). Además de emitir los informes correspondientes a la revisión efectuada y gestionar cualquier otra tarea con las áreas y/o departamentos involucrados en el proceso.**
- 19. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI.**

Cumplimiento (Rol COBIT2019): Oficial de Cumplimiento Normativo (Estructura JUPEMA).

(Responsabilidad de revisión y supervisión de cumplimiento)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.04 Obtener aseguramiento de cumplimiento externo.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Responsable

I. SUPERVISIÓN

Recibida: Presidente de Junta Directiva.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Empresas, Contaduría, Derecho o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento de las leyes y normas que afectan a JUPEMA	Nivel 3
2- Redacción de informes técnicos	Nivel 3
3- Conocimiento en carteras de crédito	Nivel 3
4- Conocimiento de Control Interno y Gestión integral de riesgo	Nivel 3
5- Conocimiento y formación en Compliance	Nivel 3

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



ESTRUCTURA DEPARTAMENTO AUDITORÍA INTERNA



Auditor Interno

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planeación, coordinación, supervisión y dirección de labores profesionales, técnicas, administrativas y estratégicas de gran complejidad propias de la Auditoría Interna.

Asesora y supervisa al jerarca y a la Administración en procura del cumplimiento de los objetivos apegados a la normativa vigente, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de la profesión.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- 1. Asesorar al Órgano de Dirección, en lo que corresponda, para que cuenten con los elementos técnicos suficientes para la toma de decisiones.**
 - 1.1. Asistir a las sesiones de Junta Directiva y a las Comisiones, cuando le sea requerido por Órgano de Dirección, siempre y cuando no contravenga lo establecido en la Ley General de Control Interno.
 - 1.2. Informar de inmediato al Órgano de Dirección de asuntos de alta trascendencia para la Institución o para el Magisterio Nacional, que sean de su conocimiento.
 - 1.3. Informar periódicamente sobre el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, externa y entes fiscalizadores.
 - 1.4. Colaborar con los entes supervisores en los trámites que se soliciten e informar de estos al Órgano de Dirección (si corresponde).
 - 1.5. Realizar o revisar con el debido cuidado profesional los trabajos confidenciales o especiales solicitados por el Órgano de Dirección.
 - 1.6. Presentar los informes y estudios al Órgano de Dirección, con el resultado de las labores realizadas.
- 2. Elaborar en coordinación con el personal de la Auditoría Interna, el Plan Estratégico de la dependencia, basados en el conocimiento y la comprensión del entorno interno y externo en que se desarrolla JUPEMA; velando que éste se encuentre alineado con el Plan Estratégico Institucional.**
- 3. Coordinar con el Sub Auditor la elaboración o actualización anual de la Matriz de Riesgos de la Auditoría Interna, insumo para la elaboración del Plan Anual de la Auditoría Interna.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

4. Formular en coordinación con el personal de la Auditoría Interna, la elaboración del plan de trabajo de la Auditoría Interna:

- 4.1. Revisar en conjunto con el Sub-Auditor la información recibida de cada equipo, a saber: listado de revisiones propuestas y distribución de tiempos.
- 4.2. Revisar juntamente con el Sub-Auditor la información consolidada, para determinar las revisiones a efectuar en el próximo periodo.
- 4.3. Revisar la propuesta del plan de trabajo de próximo año y dar el visto bueno, para la emisión del documento definitivo; el cual debe presentarse para aprobación del Órgano de Dirección y ser ingresado en la página web de la Contraloría General de la República.
- 4.4. Revisar con el Sub-Auditor la necesidad de cambios en el plan de trabajo, para su comunicación al Órgano de Dirección.

5. Formular con el Sub-Auditor Interno la elaboración del presupuesto del departamento, y velar por su adecuada ejecución.

6. Gestionar la calidad de auditoría interna.

- 6.1. Velar por que los procedimientos operativos del departamento se ajusten a las disposiciones normativas que regulan la profesión del auditor
- 6.2. Solicitar a la Sub-Auditora que se realice la autoevaluación de la calidad de la Auditoría Interna.
- 6.3. Establecer si existe la necesidad de la contratación de la Evaluación externa de la Calidad para la Auditoría Interna (en el periodo que corresponda).

7. Velar por el cumplimiento de aspecto regulatorios y legales.

- 7.1. Efectuar el refrendo (firma digital) de la resolución final de todos los trámites de pensión, del Régimen Transitorio de Reparto, de conformidad con lo establecido en el artículo No. 89 de la ley No. 7531 y sus reformas; así como los acuerdos dispuestos por el Órgano de Dirección al respecto.
- 7.2. Suscribir el refrendo para traslado de cuotas del RTR a la C.C.S.S.
- 7.3. Suscribir la razón de cierre del libro de actas del Órgano de Dirección y otros libros legales.
- 7.4. Emitir las certificaciones o constancias que sean requeridas por los entes fiscalizadores, conforme a sus competencias institucionales.
- 7.5. Cumplir el código de Ética y el Reglamento de Organización y funcionamiento de la Auditoría Interna.
- 7.6. Guardar absoluta confidencialidad sobre la documentación, estudios e informes que tramita la Auditoría Interna.
- 7.7. Asistir a las reuniones convocadas por los entes fiscalizadores.
- 7.8. Recibir, valorar y atender las denuncias que sean presentadas por trabajadores, terceros interesados o trasladadas por la Contraloría General de la República.

8. Administrar el departamento:



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 8.1. Custodiar y ser responsable de los activos correspondientes, según lo establecido en la normativa interna correspondiente.
 - 8.2. Administrar el recurso humano a su cargo: selección, contratación, inducción y movimientos del personal de la Auditoría Interna; así como aprobar las acciones de personal respectivas.
 - 8.3. Efectuar la revisión de los oficios, informes, estudios y planificaciones de revisión, elaborados en la Auditoría Interna.
 - 8.4. Participar cuando sea necesario, en las reuniones para la comunicación de hallazgos preliminares a la Administración.
 - 8.5. Revisar y aprobar los procedimientos de la AI.
 - 8.6. Gestionar la aprobación del Reglamento de la Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, así como del Código de Ética de la Auditoría Interna.
- 9. Efectuar cualquier otra función afín a su puesto solicitada por el Órgano Colegiado, con las limitaciones establecidas en el artículo No. 34 de la Ley General de Control Interno (No. 8292).**
- 10. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades,



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
- d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo, cuando corresponda
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - i. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - j. Promover la cultura de cumplimiento.
 - k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
 - **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
 - **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Auditoría (Rol COBIT2019): Auditoría Interna (Estructura JUPEMA)

(Responsabilidad sobre supervisión de aseguramiento)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Contraloría General de la República, Superintendencia de Pensiones (SUPEN) y del Presidente de Junta Directiva.

Ejercida: Sub-Auditor Interno, Secretaria, Encargado Unidad Administración de Fondos, Encargado Unidad de Pensiones, Coordinador Unidad de Pensiones, Encargado Unidad Financiera Operativa, Especialista en Auditoría, Encargado Unidad de Tecnología de Información y Especialista en Auditoría de Tecnología de Información.

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Contaduría Pública, Administración de Negocios o carrera relacionada con ciencias económicas. Preferiblemente grado de Maestría.
Años de Experiencia	Mínimo 8 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Presentar la declaración Jurada de Bienes a la Contraloría General de República. 3) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 4) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales. 5) Cumplir con los requisitos que establece la P01-RP-010 Política de Idoneidad y evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 4
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 4
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por el demás fin de alcanzar los objetivos organizacionales y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de contacto formales e informales, que abarquen los diferentes niveles de la organización.	Nivel 4
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 4
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 4

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias Técnicas	Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Control Interno (normas y leyes)	Nivel 4
2- Régimen de pensiones del Magisterio Nacional	Nivel 4
3- Redacción y presentación de informes técnicos de auditoría	Nivel 4
4- Normativa SUPEN (Pensiones, Inversiones, Riesgos, Crédito y Actuarizado)	Nivel 4
5-Normas y estándares de mejores prácticas en Auditoría	Nivel 4

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Sub-Auditor Interno

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Participa en la planeación, coordinación, supervisión, dirección, control y ejecución de actividades profesionales, técnicas y administrativas de complejidad, así como dar soporte al Auditor Interno en todas las actividades que se desarrollan. Así como, en la gestión de los resultados del departamento.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Formular juntamente con el Auditor Interno, el proceso de elaboración del Plan Estratégico de la Auditoría, que debe estar alineado con el Plan Estratégico Institucional. Para lo cual realiza:

- 1.1. Coordina la reunión de arranque del proceso de formulación o actualización del plan estratégico, con los encargados y la jefatura.
- 1.2. Consolidar la información suministrada por cada encargado de unidad y revisarla juntamente con la jefatura, para obtener los insumos que se consolidarán en cada etapa de la formulación del plan estratégico del departamento.
- 1.3. Presentan a los trabajadores de la Auditoría Interna, la propuesta del plan estratégico obtenido.
- 1.4. En conjunto con los encargados y la jefatura, dar el seguimiento a la ejecución del plan estratégico de la Auditoría Interna (aprobado por el Órgano de Dirección), así como de plantear los ajustes que correspondan a este.

2. Formular en forma conjunta con el Auditor Interno, Plan Anual de Trabajo, el cual debe estar alineados con el Plan Estratégico Institucional. Considerando estas actividades:

- 2.1. Remitir a cada equipo de trabajo, la información sobre las calificaciones de riesgo finales de cada macroproceso y el tiempo disponible, para su distribución según la prioridad de riesgo.
- 2.2. Revisar con la jefatura, la información recibida de cada encargado de unidad, a saber: listado de revisiones propuestas y distribución de tiempos.
- 2.3. Consolidar la información suministrada por cada encargado de unidad y revisarla juntamente con la jefatura, para obtener el listado definitivo de revisiones a efectuar en el próximo periodo.
- 2.4. Preparar la propuesta del plan de trabajo del próximo año, para revisión de la Jefatura
- 2.5. Coordinar el ingreso y actualización del plan de trabajo de la Auditoría Interna, aprobado por la jefatura, en la página web de la Contraloría General de la República.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.6. Determinar la necesidad de efectuar modificaciones en el plan de trabajo, en coordinación con la jefatura y preparar la propuesta para el Órgano de Dirección.
3. **Coordinar con la jefatura, la elaboración del presupuesto del departamento, de acuerdo con el procedimiento establecido en la Institución y velar por su adecuada ejecución.**
4. **Elaborar el plan de capacitación para los trabajadores de la Auditoría Interna, en coordinación con la jefatura y los encargados de Unidad, así como la ejecución y los ajustes a dicho plan.**
5. **Velar por el cumplimiento Plan Anual de Trabajo, realizando las siguientes actividades:**
 - 5.1. Revisar en forma conjunta con el Auditor Interno y los encargados de Unidad, la planificación anual de las tareas asignadas, definiendo el alcance, procedimientos y pruebas a efectuar.
 - 5.2. Dirigir y supervisar las actividades del personal a su cargo, con el propósito de velar por el oportuno y efectivo cumplimiento de las labores asignadas.
 - 5.3. Efectuar la revisión de todos los informes y estudios.
 - 5.4. Verificar que los reportes con los papeles de trabajo sean trasladados a la secretaria para su archivo.
 - 5.5. Colaborar en la elaboración de trabajos confidenciales o especiales solicitados al Auditor Interno, por el Órgano de Dirección o algún ente Supervisor.
 - 5.6. Coordinar con los trabajadores del departamento, los correos y oficios de consultas a la Administración o a entes externos, en atención a las revisiones que se tienen programadas.
 - 5.7. Coordinar y participar con los auditores, en las reuniones de presentación de resultados preliminares de las revisiones en desarrollo, a la Administración, y revisar la minuta de dicha reunión.
6. **Coordinar el proceso de actualización anual de la Matriz de Riesgos de la Auditoría Interna.**
 - 6.1. Coordinar con la jefatura y los encargados de las Unidades, el inicio del proceso de elaboración de la matriz de riesgos y controles de la Auditoría Interna.
 - 6.2. Revisar juntamente con la jefatura, los datos obtenidos en la valoración de riesgos y controles que remite cada Unidad.
 - 6.3. Comunicar a cada Unidad, el resultado de la valoración de riesgos y controles (Insumo para la elaboración del Plan Anual de Trabajo).
7. **Coordinar el programa de aseguramiento de la Calidad:**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 7.1 Formular e implementar el programa de aseguramiento de la calidad del departamento; de conformidad con los lineamientos de la Contraloría General de la República.
- 7.2 Realizar la autoevaluación de la calidad de la Auditoría Interna en coordinación con la jefatura.
- 7.3 Coordinar la contratación de la Evaluación externa de la Calidad para la Auditoría Interna, en el período que corresponda.

8. Colaborar en la gestión administrativa del departamento.

- 8.1 Elaborar el modelo del informe semanal de labores de los trabajadores del departamento y revisarlos.
- 8.2 Asistir a comisiones, reuniones departamentales, de la Administración, del Órgano de Dirección o de los entes fiscalizadores, cuando le sea solicitado.
- 8.3 Velar por la actualización del Manual de Procedimientos General de la Auditoría, así como sus anexos.
- 8.4 Coordinar con la secretaria del departamento, el inventario de papeles de trabajo.
- 8.5 Colaborar en la inducción de los trabajadores de nuevo ingreso a la Auditoría Interna.
- 8.6 Informar a la jefatura sobre posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones cuando sean de su conocimiento, para emitir la advertencia procedente.
- 8.7 Presentar, diseñar, recomendar y desarrollar procesos efectivos, que contribuyan a mejorar las labores que se ejecutan en el departamento.
- 8.8 Coordinar con la jefatura la actualización del Reglamento de la Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.
- 8.9 Efectuar visitas a las sucursales (si fuera requerido), con el propósito de desarrollar actividades asignadas en el Plan Anual de Trabajo
- 8.10 Participar en la generación de requerimientos para nuevos sistemas o mejoras en los módulos preexistentes.
- 8.11 Participar en las reuniones de seguimiento sobre el avance del plan de trabajo de las Unidades, según corresponda.
- 8.12 Gestionar los indicadores de desempeño del departamento.
- 8.13 Cumplir el Código de Ética y con el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, las políticas, disposiciones y procedimientos de la Auditoría Interna.

9. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - i. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - j. Promover la cultura de cumplimiento.
 - k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Auditoría (Rol COBIT2019): Auditoría Interna (Estructura JUPEMA)

(Responsabilidad sobre supervisión de aseguramiento)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

IV. SUPERVISIÓN



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Recibida: Auditor Interno

Ejercida: Secretaria, Encargado de Administración de Fondos, Encargado Unidad de Pensiones, Coordinador Unidad de Pensiones, Encargado Unidad Financiera Operativa, Especialista en Auditoría, Encargado Unidad de Tecnología de Información y Especialista en Auditoría de Tecnología de Información.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Contaduría Pública o carrera universitaria relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 8 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Presentar la declaración Jurada de Bienes a la Contraloría General de República. 3) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13-Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 4) Cumplir con los requisitos que establece la P01-RP-010 Política de Idoneidad y evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) ACL Analytics
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 4
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 4
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 4
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 4
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 4



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias Técnicas	Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Control Interno (normas y leyes)	Nivel 4
2- Régimen de pensiones del Magisterio Nacional	Nivel 4
3- Metodología de investigación y herramientas tecnológicas aplicadas en la auditoría en auditoría	Nivel 4
4- Redacción y presentación de informes técnicos de auditoría	Nivel 4
5- Normas y estándares de mejores prácticas en Auditoría	Nivel 4

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable

Secretaria

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores de considerable dificultad de secretariado en gestión documental, suministro de información, administración de documentos e



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

información discrecional, manejo de paquetes computacionales, redacción y digitación de documentos y actas, atención de jefaturas, personal institucional y público en general.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Ejecutar el manejo y archivo de documentación.

- 1.1. Redactar, digitar, revisar la ortografía, puntuación y redacción de los trabajos realizados que ameritan mayor discrecionalidad siguiendo instrucciones generales de la jefatura, utilizando las herramientas, medios y conocimientos requeridos.
- 1.2. Recibir, clasificar, distribuir y archivar la correspondencia que llega diariamente al departamento.
- 1.3. Llevar el control y la custodia de los documentos específicos de su Departamento.
- 1.4. Enviar, recibir, revisar y dar seguimiento a los correos electrónicos.
- 1.5. Registrar y actualizar normativas en la intranet institucional, cuando sea requerido.
- 1.6. Buscar antecedentes de documentos, acuerdos, imprimir fotocopias de papeles de trabajo y foliarlos.
- 1.7. Cotejar y verificar datos diversos en cuadros, informes, formularios, expedientes, requisiciones, solicitudes y otros similares.
- 1.8. Mantener informado a la jefatura, sobre los asuntos que se tramitan en el departamento.
- 1.9. Gestionar el archivo de papeles de trabajo y documentos que genere la dependencia.

2. Tramitar solicitudes mediante sistema.

- 2.1. Realizar los trámites relacionados con requisiciones de materiales, adelantos y reintegros de dinero, transferencias electrónicas, presolicitudes de compra, boletas de transportes, cuentas por pagar, presupuesto, reservación de sala de eventos y solicitudes o incidentes de mesa de servicio.

3. Coordinar y asistir a reuniones.

- 3.1. Coordinar la preparación logística de reuniones o eventos promovidos por la jefatura.
- 3.2. Asistir a la jefatura en reuniones de trabajo, tomar nota, confeccionar informes, minutas, preparación de acuerdos, actas, instalar y manejar equipo portátil, entre otros.
- 3.3. Llevar el control de la agenda de audiencias y reuniones de la jefatura.
- 3.4. Asistir en la planificación y ejecución de las comisiones en las que sean requeridas.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

4. Atender asuntos Departamentales.

- 4.1. Atender y resolver consultas efectuadas en forma presencial, telefónicamente o por otro medio digital, que le realicen las personas relacionadas con la actividad del puesto.
- 4.2. Conocer, ejecutar y colaborar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo, Presupuesto del Departamento, Riesgo Operativo, control interno que le corresponden desarrollar al departamento.
- 4.3. Apoyar a los procesos de Sistema de Gestión.
- 4.4. Realizar actualizaciones en los sistemas utilizados dentro de su Departamento.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Auditor Interno

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años
Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión documental		Nivel 3
2- Sistema de Gestión de Calidad		Nivel 2
3- Redacción de documentos y actas		Nivel 2
4- Control y seguimiento de procesos administrativos		Nivel 2

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable

Encargado Unidad Administración de Fondos

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planear, organizar, dirigir y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en la ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas de considerable complejidad en la Unidad de administración de fondos, tendientes a la revisión, análisis y evaluación de los procesos, procedimientos y actividades de control, en las cuales debe aplicar los



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

principios teóricos y prácticos de la profesión; así como, la gestión de los resultados de la unidad bajo su responsabilidad.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Colaborar en el proceso de planificación estratégica de la Auditoría Interna, el cual debe estar alineado con el Plan Estratégico Institucional.

1.1. Colaborar en el proceso de formulación o actualización del plan estratégico de la dependencia, el cual debe estar alineado con el Plan Estratégico Institucional

2. Colaborar en el proceso de elaboración del plan de trabajo de la Auditoría Interna.

2.1. Realizar, en conjunto con el personal a cargo de su unidad, el análisis y la valoración de los riesgos y controles de los procesos y subprocesos asignados, para efectos de elaborar la matriz de riesgos de la Auditoría Interna.

2.2. Coordinar y elaborar en conjunto con el personal, el plan anual de trabajo de la unidad bajo su cargo, basado en el conocimiento y la comprensión del entorno en que se desarrolla la Institución.

2.3. Elaborar los informes de cumplimiento de las actividades asignadas en el plan anual de trabajo de la Auditoría que se le soliciten.

3. Gestionar la ejecución de las labores asignadas a la unidad bajo su responsabilidad, la cual incluye:

3.1. Efectuar reuniones preliminares con el personal a cargo, para definir el alcance de los estudios.

3.2. Analizar planificaciones, cuestionarios, papeles de trabajo, minutas de reuniones e informes del personal a cargo (coordinación y supervisión).

3.3. Verificar papeles de trabajo de las revisiones efectuadas por el personal bajo su cargo.

3.4. Revisar la redacción de los diferentes productos que se generan de las labores asignadas al personal bajo su cargo, resguardando la suficiencia y competencia de los respaldos, bajo los criterios técnicos y metodológicos.

3.5. Asesorar a compañeros de la Auditoría Interna en la materia de su competencia y resolver las consultas profesionales y técnicas que estos le presenten.

4. Efectuar estudios de acuerdo con los macroprocesos asignados, que incluyen la valoración del Control Interno y procesos relacionados con las dependencias correspondientes.

4.1. Considerar para cada revisión lo siguiente:



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.1.1. Planificar, elaborar y desarrollar el programa de trabajo de cada revisión asignada, en el plan anual de trabajo.
 - 4.1.2. Verificar en cada revisión de auditoría el cumplimiento, la validez y suficiencia del sistema de control interno, comunicarlo y proponer las medidas que sean pertinentes.
 - 4.1.3. Desarrollar y aplicar técnicas de auditoría utilizando la computadora, para la consulta y análisis de datos, selección de muestras (ACL, Power BI, Excel, entre otras).
 - 4.1.4. Aplicar los procedimientos de auditoría establecidos, recopilar evidencia, identificar, evaluar y documentar los hallazgos.
 - 4.1.5. Alimentar el sistema de papeles de trabajo de las revisiones asignadas y que las secciones estén debidamente firmadas al finalizar la revisión.
 - 4.1.6. Elaborar la minuta de entrevistas, presentación de hallazgos y los informes que demanda la investigación realizada, de acuerdo con el plazo, contenido y el formato establecido.
 - 4.1.7. Efectuar y actualizar manuales de procedimientos/guías o instructivos de la auditoría interna, en los macroprocesos asignados.
 - 4.1.8. Proponer recomendaciones o sugerencias para incorporar o reforzar el sistema de control interno.
 - 4.2. Realizar auditorías de carácter especial, atender servicios preventivos de la auditoría (asesorías, advertencias, denuncias y relaciones de hecho).
 - 4.3. Evaluar en cada uno de los estudios asignados:
 - 4.3.1. Efectuar un entendimiento o recorrido del proceso auditado.
 - 4.3.2. Elaborar y/o actualizar los flujogramas.
 - 4.3.3. Aplicar pruebas específicas y/o generales según corresponda
 - 4.3.4. Velar por el cumplimiento de la normativa aplicable, principalmente las relacionadas con las TIC's y Seguridad de la Información.
 - 4.3.5. Ejecutar la valoración de riesgos de la Auditoría Interna.
 - 4.3.6. Revisar la valoración del riesgo operativo y planes de acción que mitigan ese riesgo, si lo hubiera.
 - 4.3.7. Constatar el cumplimiento del plan de trabajo institucional (PAO).
 - 4.3.8. Verificar el cumplimiento del presupuesto institucional.
 - 4.4. Participar en revisiones conjuntas con otras unidades del departamento.
- 5. Atender gestiones administrativas**
- 5.1. Efectuar periódicamente el seguimiento sobre las recomendaciones de informes y estudios realizadas por la Auditoría Interna, auditoría externa y otros entes.
 - 5.2. Monitorear semanalmente los consecutivos y oficios concernientes a los temas relacionadas con el macroproceso a cargo.
 - 5.3. Completar las carpetas de la unidad incluidas en Archivo Permanente.
 - 5.4. Efectuar visitas a las sucursales (si fuera requerido), con el propósito de desarrollar actividades asignadas en el Plan Anual de Trabajo.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 5.5. Participar en la generación de requerimientos para nuevos sistemas o mejoras en los módulos preexistentes.
- 5.6. Colaborar con el desarrollo e implementación del programa de aseguramiento de la calidad en la auditoría, en su área de trabajo.
- 5.7. Programar y efectuar las reuniones de seguimiento sobre el avance del plan de trabajo de la Unidad y elaborar las minutas correspondientes.
- 5.8. Participar en las reuniones departamentales e institucionales a las cuales sea convocado.
- 5.9. Gestionar los indicadores de desempeño de su unidad.

6. Realizar otras labores del departamento:

- 6.1. Asistir a las comisiones o reuniones que la Jefatura le designe o convoque.
- 6.2. Colaborar en la inducción de los trabajadores del departamento.
- 6.3. Informar a la jefatura sobre posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones cuando sean de su conocimiento para emitir la advertencia que sea procedente.
- 6.4. Presentar, diseñar, recomendar y desarrollar procesos efectivos, que contribuya a mejorar las labores que se ejecutan en el departamento.
- 6.5. Elaborar, en conjunto con los especialistas, el plan de capacitación anual de la unidad a cargo.
- 6.6. Cumplir el Reglamento de Organización y funcionamiento de la Auditoría Interna, el código de Ética, políticas, disposiciones y procedimientos de la Auditoría Interna.

7. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
- c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
- d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
- e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
- f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
- g. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
- h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
- i. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
- j. Promover la cultura de cumplimiento.
- k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Auditoría (Rol COBIT2019): Auditoría Interna (Estructura JUPEMA)

(Responsabilidad sobre supervisión de aseguramiento)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	sean independientes y estén cualificados.	
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Sub-Auditor interno y Auditor Interno.

Ejercida: Especialista en Auditoría.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Contaduría Pública o carrera relacionada con contaduría.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Legal	Incorporación al Colegio de Contadores Públicos, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) ACL Analytics Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales,	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Control Interno (normas y leyes)		Nivel 3
2- Metodología de investigación y herramientas tecnológicas aplicadas en la auditoría		Nivel 3
3- NIAS y NIIF		Nivel 3
4- Análisis crediticio		Nivel 3
5- Normativa SUPEN (Inversiones, Riesgo y Crédito)		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Auditoría

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas de cierta dificultad relativas a la Unidad de Administración de Fondos, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de la profesión.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- 1. Colaborar, bajo supervisión del Encargado de Unidad, en el proceso de planificación estratégica y en la elaboración del plan anual de trabajo, los cuales deben estar alineados con el Plan Estratégico Institucional (PEI), para el desarrollo de las labores de la Auditoría Interna, basado en el conocimiento y la comprensión del entorno en que se desarrolla la Institución.**
- 2. Confeccionar en forma conjunta con el Encargado de la Unidad, la planificación, elaboración y desarrollo de las revisiones asignadas en el Plan Anual de Trabajo, considerando la valoración del Control Interno y procesos relacionados con las dependencias correspondientes.**
 - 2.1. Verificar en cada revisión de auditoría el cumplimiento, la validez y suficiencia del sistema de control interno, comunicarlo y proponer las medidas que sean pertinentes.
 - 2.2. Realizar las revisiones que le sean asignadas en el plan de trabajo, bajo la coordinación y supervisión del encargado de la Unidad, efectuando lo siguiente:
 - 2.2.1. Definir el alcance de los estudios asignados en el plan de trabajo.
 - 2.2.2. Elaborar la planificación de la revisión asignada en el plan de trabajo y definir la metodología a utilizar.
 - 2.2.3. Desarrollar y aplicar técnicas de auditoría utilizando la computadora (TAACs) para la consulta, el análisis de datos y selección de muestras (ACL, Power BI, Excel, entre otras).
 - 2.2.4. Aplicar los procedimientos de auditoría establecidos, recopilar evidencia, identificar, evaluar y documentar los hallazgos.
 - 2.2.5. Alimentar el sistema de papeles de trabajo de las revisiones asignadas y que las secciones estén debidamente firmadas al finalizar la revisión.
 - 2.2.6. Elaborar la minuta de entrevistas, presentación de hallazgos y los informes que demanda la investigación realizada, de acuerdo con el plazo, contenido y el formato establecido.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.2.7. Proponer recomendaciones o sugerencias para incorporar o reforzar el sistema de control interno, redactando con rigurosidad técnica y metodológica los productos de auditoría.
- 2.2.8. Elaborar y actualizar los procedimientos, guías o instructivos de la auditoría interna, de las revisiones asignadas, bajo la supervisión del encargado correspondiente.
- 2.2.9. Completar las carpetas (correspondiente a las revisiones asignadas) de la Unidad incluidas en Archivo Permanente.
- 2.2.10. Efectuar visitas a las sucursales (si fuera requerido), con el propósito de desarrollar actividades asignadas en el Plan Anual de Trabajo
- 2.3. Realizar, bajo coordinación del Encargado de unidad, auditorías de carácter especial, atender servicios preventivos de la auditoría (asesorías, advertencias, denuncias y relaciones de hecho).
- 2.4. Verificar para cada uno de los estudios asignados:
 - 2.4.1. Efectuar un entendimiento del proceso bajo revisión.
 - 2.4.2. Elaborar y/o actualizar los flujogramas.
 - 2.4.3. Aplicar pruebas específicas y/o generales según corresponda
 - 2.4.4. Velar por el cumplimiento de la normativa aplicable.
 - 2.4.5. Ejecutar la valoración de riesgos de la Auditoría Interna.
 - 2.4.6. Revisar la valoración del riesgo operativo y planes de acción que mitigan ese riesgo, si lo hubiera.
 - 2.4.7. Constatar el cumplimiento del plan de trabajo institucional (PAO).
 - 2.4.8. Verificar el cumplimiento del presupuesto institucional.
- 2.5. Colaborar en revisiones de otras unidades del departamento.

3. Atender gestiones administrativas

- 3.1. Participar en reuniones y/o sesiones de trabajo para recibir instrucciones, presentar informes sobre el avance de las revisiones y cualquier otro asunto de índole similar.
- 3.2. Informar oportunamente al superior, de las situaciones que se presentan en las revisiones asignadas y que por su trascendencia requieran la participación de instancias superiores.
- 3.3. Incorporar en el sistema de seguimiento de recomendaciones, los informes, estudios u oficios que correspondan y dar seguimiento a las recomendaciones de la auditoría interna, auditoría externa y entes fiscalizadores, cuando le corresponda.
- 3.4. Colaborar con el desarrollo e implementación del programa de aseguramiento de la calidad en la auditoría, en su área de trabajo.
- 3.5. Proponer mejoras a los procedimientos, prácticas y métodos de trabajo.
- 3.6. Colaborar en la inducción de los trabajadores del departamento.
- 3.7. Participar en las reuniones departamentales e institucionales a las cuales sea convocado.

4. Realizar otras labores del departamento:



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.1 Informar a la jefatura sobre posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones cuando sean de su conocimiento, para emitir la advertencia que sea procedente
- 4.2 Diseñar, recomendar y desarrollar procesos efectivos, que coadyuven al mejoramiento de las labores que se ejecutan en el departamento.
- 4.3 Colaborar en la elaboración del plan de capacitación anual de la unidad.
- 4.4 Participar en la generación de requerimientos para nuevos sistemas o mejoras en los módulos preexistentes.
- 4.5 Cumplir el código de Ética y el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.
- 4.6 Cumplir con las políticas, disposiciones y procedimientos de la Auditoría Interna.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Auditoría (Rol COBIT2019): Auditoría Interna (Estructura JUPEMA)

(Responsabilidad sobre supervisión de aseguramiento)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado Unidad Administración de Fondos, Sub-Auditor interno y Auditor Interno.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Administración de Empresas, Contaduría Pública o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) ACL Analitics Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Control Interno (normas y leyes)		Nivel 2
2- Metodología de investigación y herramientas tecnológicas aplicadas en la auditoría		Nivel 2
3- Redacción y presentación de informes técnicos de auditoría		Nivel 2
4- NIAS y NIIF		Nivel 1
5- Normativa SUPEN (Inversiones, Riesgo y Crédito)		Nivel 1

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad Financiera Operativa

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planear, organizar, dirigir y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en la ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas de considerable complejidad en la Unidad Financiera Operativa, tendientes a la revisión, análisis y evaluación de los procesos, procedimientos y actividades de control, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de la profesión; así como, la gestión de los resultados de la unidad bajo su responsabilidad.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Colaborar en el proceso de planificación estratégica de la Auditoría Interna, el cual debe estar alineado con el Plan Estratégico Institucional.

- 1.1. Colaborar en el proceso de formulación o actualización del plan estratégico de la dependencia, el cual debe estar alineado con el Plan Estratégico Institucional.

2. Colaborar en el proceso de elaboración del plan anual de trabajo de la Auditoría Interna

- 2.1 Realizar, en conjunto con el personal a cargo de su unidad, el análisis y la valoración de los riesgos y controles de los procesos y subprocesos asignados, para efectos de elaborar la matriz de riesgos de la Auditoría Interna.
- 1.2. Coordinar y elaborar en conjunto con el personal el plan anual de trabajo de la unidad bajo su cargo, basado en el conocimiento y la comprensión del entorno en que se desarrolla la Institución.
- 1.3. Elaborar los informes de cumplimiento de las actividades asignadas en el plan anual de trabajo de la Auditoría que se le soliciten.

3. Gestionar la ejecución de las labores asignadas a la unidad bajo su responsabilidad, la cual incluye:

- 3.1. Efectuar reuniones preliminares con el personal a cargo, para definir el alcance de los estudios.
- 3.2. Analizar planificaciones, cuestionarios, papeles de trabajo, minutas de reuniones e informes del personal a cargo (coordinación y supervisión).
- 3.3. Verificar papeles de trabajo de las revisiones efectuadas por el personal bajo su cargo.
- 3.4. Revisar la redacción de los diferentes productos que se generan de las labores asignadas al personal bajo su cargo, resguardando la suficiencia y competencia de los respaldos, bajo los criterios técnicos y metodológicos.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.5. Asesorar a compañeros de la Auditoría Interna en la materia de su competencia y resolver las consultas profesionales y técnicas que estos le presenten.
- 3.6. Asignar quien participa como testigo en las aperturas de las compras mayores en representación de la Auditoría Interna.

4. Efectuar estudios de acuerdo con los macroprocesos asignados, que incluyen la valoración del Control Interno y procesos relacionados con las dependencias correspondientes.

4.1. Considerar para cada revisión lo siguiente:

- 4.1.1. Planificar, elaborar y desarrollar el programa de trabajo de cada revisión asignada, en el plan anual de trabajo. Verificar en cada revisión de auditoría el cumplimiento, la validez y suficiencia del sistema de control interno, comunicarlo y proponer las medidas que sean pertinentes.
- 4.1.2. Desarrollar y aplicar técnicas de auditoría utilizando la computadora, para la consulta y análisis de datos, selección de muestras (ACL, Power BI, Excel, entre otras).
- 4.1.3. Aplicar los procedimientos de auditoría establecidos, recopilar evidencia, identificar, evaluar y documentar los hallazgos.
- 4.1.4. Alimentar el sistema de papeles de trabajo de las revisiones asignadas y que las secciones estén debidamente firmadas al finalizar la revisión.
- 4.1.5. Elaborar la minuta de entrevistas, presentación de hallazgos y los informes que demanda la investigación realizada, de acuerdo con el plazo, contenido y el formato establecido.
- 4.1.6. Efectuar y actualizar manuales de procedimientos/guías o instructivos de la auditoría interna, en los macroprocesos asignados.
- 4.1.7. Proponer recomendaciones o sugerencias para incorporar o reforzar el sistema de control interno.

4.2. Realizar auditorías de carácter especial, atender servicios preventivos de la auditoría (asesorías, advertencias, denuncias y relaciones de hecho).

4.3. Evaluar en cada uno de los estudios asignados:

- 4.3.1. Efectuar un entendimiento o recorrido del proceso auditado.
- 4.3.2. Elaborar y/o actualizar los flujogramas.
- 4.3.3. Aplicar pruebas específicas y/o generales según corresponda
- 4.3.4. Velar por el cumplimiento de la normativa aplicable.
- 4.3.5. Ejecutar la valoración de riesgos de la Auditoría Interna.
- 4.3.6. Revisar la valoración del riesgo operativo y planes de acción que mitigan ese riesgo, si lo hubiera.
- 4.3.7. Constatar el cumplimiento del plan de trabajo institucional (PAO).
- 4.3.8. Verificar el cumplimiento del presupuesto institucional.
- 4.4. Participar en revisiones conjuntas con otras unidades del departamento.

5. Atender gestiones administrativas



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 5.1. Efectuar periódicamente el seguimiento sobre las recomendaciones de informes y estudios realizadas por la Auditoría Interna, auditoría externa y otros entes.
- 5.2. Monitorear semanalmente los consecutivos y oficios concernientes a los temas relacionadas con los macroprocesos a cargo.
- 5.3. Completar las carpetas de la unidad incluidas en Archivo Permanente.
- 5.4. Efectuar visitas a las sucursales (si fuera requerido), con el propósito de desarrollar actividades asignadas en el Plan Anual de Trabajo.
- 5.5. Participar en la generación de requerimientos para nuevos sistemas o mejoras en los módulos preexistentes.
- 5.6. Colaborar con el desarrollo e implementación del programa de aseguramiento de la calidad en la auditoría, en su área de trabajo.
- 5.7. Programar y efectuar las reuniones de seguimiento sobre el avance del plan de trabajo de la Unidad y elaborar las minutas correspondientes.
- 5.8. Participar en las reuniones departamentales e institucionales a las cuales sea convocado.
- 5.9. Gestionar los indicadores de desempeño de su unidad.

6. Realizar otras labores del departamento:

- 6.1. Asistir a las comisiones o reuniones que la Jefatura le designe o convoque.
- 6.2. Colaborar en la inducción de los trabajadores del departamento.
- 6.3. Informar a la jefatura sobre posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones cuando sean de su conocimiento para emitir la advertencia que sea procedente.
- 6.4. Presentar, diseñar, recomendar y desarrollar procesos efectivos, que contribuya a mejorar las labores que se ejecutan en el departamento.
- 6.5. Elaborar, en conjunto con los especialistas el plan de capacitación anual de la unidad a cargo.
- 6.6. Cumplir el Reglamento de Organización y funcionamiento de la Auditoría Interna, el código de Ética, políticas, disposiciones y procedimientos de la Auditoría Interna.

7. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - i. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - j. Promover la cultura de cumplimiento.
 - k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Auditoría (Rol COBIT2019): Auditoría Interna (Estructura JUPEMA)

(Responsabilidad sobre supervisión de aseguramiento)



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Sub-Auditor Interno y Auditor (a) Interno.
Ejercida: Especialista en Auditoría.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Contaduría Pública o carrera relacionada con contaduría.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Años de Experiencia	Mínimo 6 años
Requisito Legal	Incorporación al Colegio de Contadores Públicos, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) ACL Analytics Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Control Interno (normas y leyes)		Nivel 3
2- Metodología de investigación y herramientas tecnológicas aplicadas en la auditoría		Nivel 3
3- NIAS y NIIF		Nivel 3
4- Normativa aplicable a JUPEMA (contratación administrativa, presupuesto, Ley de Tránsito, Ley de Armas y explosivos y Ley de Servicios de seguridad privada)		Nivel 3
5- Normativa Legislación Laboral		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Auditoría

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas de cierta dificultad relativas a la Unidad Financiera Operativa, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de la profesión.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- 1. Colaborar, bajo supervisión del Encargado de Unidad, en el proceso de planificación estratégica y en la elaboración del plan anual de trabajo, los cuales deben estar alineados con el Plan Estratégico Institucional (PEI), para el desarrollo de las labores de la Auditoría Interna, basado en el conocimiento y la comprensión del entorno en que se desarrolla la Institución.**
- 2. Confeccionar en forma conjunta con el Encargado de la Unidad, la planificación, elaboración y desarrollo de las revisiones asignadas en el Plan Anual de Trabajo, considerando la valoración del Control Interno y procesos relacionados con las dependencias correspondientes.**
 - 2.1 Verificar en cada revisión de auditoría el cumplimiento, la validez y suficiencia del sistema de control interno, comunicarlo y proponer las medidas que sean pertinentes.
 - 2.2 Realizar las revisiones que le sean asignadas en el plan de trabajo, bajo la coordinación y supervisión del encargado de la Unidad, efectuando lo siguiente:
 - 2.2.1 Definir el alcance de los estudios asignados en el plan de trabajo.
 - 2.2.2 Elaborar la planificación de la revisión asignada en el plan de trabajo y definir la metodología a utilizar.
 - 2.2.3 Desarrollar y aplicar técnicas de auditoría utilizando la computadora (TAACs) para la consulta, el análisis de datos y selección de muestras (ACL, Power BI, Excel, entre otras).
 - 2.2.4 Aplicar los procedimientos de auditoría establecidos, recopilar evidencia, identificar, evaluar y documentar los hallazgos.
 - 2.2.5 Alimentar el sistema de papeles de trabajo de las revisiones asignadas y que las secciones estén debidamente firmadas al finalizar la revisión.
 - 2.2.6 Elaborar la minuta de entrevistas, presentación de hallazgos y los informes que demanda la investigación realizada, de acuerdo con el plazo, contenido y el formato establecido.
 - 2.2.7 Proponer recomendaciones o sugerencias para incorporar o reforzar el sistema de control interno, redactando con rigurosidad técnica y metodológica los productos de auditoría.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.2.8 Elaborar y actualizar los procedimientos, guías o instructivos de la auditoría interna, de las revisiones asignadas, bajo la supervisión del encargado correspondiente.
- 2.2.9 Completar las carpetas (correspondiente a las revisiones asignadas) de la Unidad incluidas en Archivo Permanente.
- 2.2.10 Efectuar visitas a las sucursales (si fuera requerido), con el propósito de desarrollar actividades asignadas en el Plan Anual de Trabajo.
- 2.2.11 Participar como testigo en las aperturas de las invitaciones a cotizar y preparar el memorando del acto realizado, cuando le sea requerido.
- 2.2.12 Efectuar arqueos de garantías, de formularios, así como revisar los reintegros y liquidaciones.
- 2.3 Realizar, bajo coordinación del Encargado de unidad, auditorías de carácter especial, atender servicios preventivos de la auditoría (asesorías, advertencias, denuncias y relaciones de hecho).
- 2.4 Verificar para cada uno de los estudios asignados:
 - 2.4.1 Efectuar un entendimiento del proceso bajo revisión.
 - 2.4.2 Elaborar y/o actualizar los flujogramas.
 - 2.4.3 Aplicar pruebas específicas y/o generales según corresponda
 - 2.4.4 Velar por el cumplimiento de la normativa aplicable.
 - 2.4.5 Ejecutar la valoración de riesgos de la Auditoría Interna.
 - 2.4.6 Revisar la valoración del riesgo operativo y planes de acción que mitigan ese riesgo, si lo hubiera.
 - 2.4.7 Constatar el cumplimiento del plan de trabajo institucional (PAO).
 - 2.4.8 Verificar el cumplimiento del presupuesto institucional.
- 2.5 Colaborar en revisiones de otras unidades del departamento.

3. Atender gestiones administrativas

- 3.1. Participar en reuniones y/o sesiones de trabajo para recibir instrucciones, presentar informes sobre el avance de las revisiones y cualquier otro asunto de índole similar.
- 3.2. Informar oportunamente al superior, de las situaciones que se presentan en las revisiones asignadas y que por su trascendencia requieran la participación de instancias superiores.
- 3.3. Incorporar en el sistema de seguimiento de recomendaciones, los informes, estudios u oficios que correspondan y dar seguimiento a las recomendaciones de la auditoría interna, auditoría externa y entes fiscalizadores, cuando le corresponda.
- 3.4. Colaborar con el desarrollo e implementación del programa de aseguramiento de la calidad en la auditoría, en su área de trabajo.
- 3.5. Proponer mejoras a los procedimientos, prácticas y métodos de trabajo.
- 3.6. Colaborar en la inducción de los trabajadores del departamento.
- 3.7. Participar en las reuniones departamentales e institucionales a las cuales sea convocado.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

4. Realizar otras labores del departamento:

- 4.1. Informar a la jefatura sobre posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones cuando sean de su conocimiento, para emitir la advertencia que sea procedente.
- 4.2. Diseñar, recomendar y desarrollar procesos efectivos, que coadyuven al mejoramiento de las labores que se ejecutan en el departamento.
- 4.3. Colaborar en la elaboración del plan de capacitación anual de la unidad.
- 4.4. Participar en la generación de requerimientos para nuevos sistemas o mejoras en los módulos preexistentes.
- 4.5. Cumplir el código de Ética y el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.
- 4.6. Cumplir con las políticas, disposiciones y procedimientos de la Auditoría Interna.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Auditoría (Rol COBIT2019): Auditoría Interna (Estructura JUPEMA)

(Responsabilidad sobre supervisión de aseguramiento)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado Unidad Financiera Operativa(a), Sub-Auditor interno y Auditor Interno.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Administración de Empresas, Contaduría Pública o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) ACL Analytics Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo de contacto formales e informales, que abarquen los diferentes niveles de la organización.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Control Interno (normas y leyes)		Nivel 2
2- Metodología de investigación y herramientas tecnológicas aplicadas en la auditoría		Nivel 2
3- NIAS y NIIF		Nivel 1
4- Normativa aplicable a JUPEMA en (contratación administrativa, presupuesto, Ley de Tránsito, Ley de Armas y explosivos y Ley de Servicios de seguridad privada)		Nivel 1
5- Normativa Legislación Laboral		Nivel 1

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad de Pensiones

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planear, organizar, dirigir y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en labores profesionales, técnicas y administrativas de considerable complejidad en la Unidad de Pensiones, tendientes a la revisión, análisis y evaluación de los procesos, procedimientos y actividades de control, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de la profesión; así como, la gestión de los resultados de la unidad bajo su responsabilidad.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Colaborar en el proceso de planificación estratégica de la Auditoría Interna, el cual debe estar alineado con el Plan Estratégico Institucional.

- 1.1. Colaborar en el proceso de formulación o actualización del plan estratégico de la dependencia, el cual debe estar alineado con el Plan Estratégico Institucional.

2. Colaborar en el proceso de elaboración del plan anual de trabajo de la Auditoría Interna

- 2.1. Realizar, en conjunto con el personal a cargo de su unidad, el análisis y la valoración de los riesgos y controles de los procesos y subprocesos asignados, para efectos de elaborar la matriz de riesgos de la Auditoría Interna.
- 2.2. Coordinar y elaborar en conjunto con el personal, el plan anual de trabajo de la unidad bajo su cargo, basado en el conocimiento y la comprensión del entorno en que se desarrolla la Institución.
- 2.3. Elaborar los informes de cumplimiento de las actividades asignadas en el plan anual de trabajo de la Auditoría que se le soliciten.

3. Gestionar la ejecución de las labores asignadas a la unidad bajo su responsabilidad, la cual incluye:

- 3.1. Efectuar reuniones preliminares con el personal a cargo, para definir alcance de los estudios.
- 3.2. Analizar planificaciones, cuestionarios, papeles de trabajo, minutas de reuniones e informes del personal a cargo (coordinación y supervisión).
- 3.3. Verificar papeles de trabajo de las revisiones efectuadas por el personal bajo su cargo.
- 3.4. Revisar la redacción de los diferentes productos que se generan de las labores asignadas al personal bajo su cargo, resguardando la suficiencia y competencia de los respaldos, bajo los criterios técnicos y metodológicos.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3.5. Asesorar a compañeros de la Auditoría Interna en la materia de su competencia y resolver las consultas profesionales y técnicas que estos le presenten.

4. Efectuar estudios de acuerdo con los macroprocesos asignados, que incluyen la valoración del Control Interno y procesos relacionados con las dependencias correspondientes.

4.1. Considerar para cada revisión lo siguiente:

- 4.1.1. Planificar, elaborar y desarrollar el programa de trabajo de cada revisión asignada, en el plan anual de trabajo.
- 4.1.2. Verificar en cada revisión de auditoría el cumplimiento, la validez y suficiencia del sistema de control interno, comunicarlo y proponer las medidas que sean pertinentes.
- 4.1.3. Desarrollar y aplicar técnicas de auditoría utilizando la computadora, para la consulta y análisis de datos, selección de muestras (ACL, Power BI, Excel, entre otras).
- 4.1.4. Aplicar los procedimientos de auditoría establecidos, recopilar evidencia, identificar, evaluar y documentar los hallazgos.
- 4.1.5. Alimentar el sistema de papeles de trabajo de las revisiones asignadas y que las secciones estén debidamente firmadas al finalizar la revisión.
- 4.1.6. Elaborar la minuta de entrevistas, presentación de hallazgos y los informes que demanda la investigación realizada, de acuerdo con el plazo, contenido y el formato establecido.
- 4.1.7. Efectuar y actualizar manuales de procedimientos/guías o instructivos de la auditoría interna, en los macroprocesos asignados.
- 4.1.8. Proponer recomendaciones o sugerencias para incorporar o reforzar el sistema de control interno.
- 4.2. Realizar auditorías de carácter especial, atender servicios preventivos de la auditoría (asesorías, advertencias, denuncias y relaciones de hecho).
- 4.3. Evaluar en cada uno de los estudios asignados:
 - 4.3.1. Efectuar un entendimiento o recorrido del proceso auditado.
 - 4.3.2. Elaborar y/o actualizar los flujogramas.
 - 4.3.3. Aplicar pruebas específicas y/o generales según corresponda
 - 4.3.4. Velar por el cumplimiento de la normativa aplicable.
 - 4.3.5. Ejecutar la valoración de riesgos de la Auditoría Interna.
 - 4.3.6. Revisar la valoración del riesgo operativo y planes de acción que mitigan ese riesgo, si lo hubiera.
 - 4.3.7. Constatar el cumplimiento del plan de trabajo institucional (PAO).
 - 4.3.8. Verificar el cumplimiento del presupuesto institucional.
- 4.4. Participar en revisiones conjuntas con otras unidades del departamento.

5. Gestionar refrendos:



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 5.1. Monitorear en conjunto con el Coordinador de la Unidad de Pensiones, el refrendo de las resoluciones de los trámites de pensión del RTR.
- 5.2. Coordinar el refrendo de los traslados de cuotas del Régimen Transitorio de Reparto (RTR) al Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte que administra la Caja Costarricense de Seguro Social (C.C.S.S.)
- 5.3. Instruir el cierre de los Libros de Actas del Órgano de Dirección, apertura y cierre de libros legales, entre otros.

6. Atender gestiones administrativas

- 6.1. Efectuar periódicamente el seguimiento sobre las recomendaciones de informes y estudios realizadas por la Auditoría Interna, auditoría externa y otros entes.
- 6.2. Monitorear semanalmente los consecutivos y oficios concernientes a los temas relacionadas con los macroprocesos a cargo.
- 6.3. Completar las carpetas de la unidad incluidas en Archivo Permanente.
- 6.4. Efectuar visitas a las sucursales (si fuera requerido), con el propósito de desarrollar actividades asignadas en el Plan Anual de Trabajo.
- 6.5. Participar en la generación de requerimientos para nuevos sistemas o mejoras en los módulos preexistentes.
- 6.6. Colaborar con el desarrollo e implementación del programa de aseguramiento de la calidad en la auditoría, en su área de trabajo.
- 6.7. Programar y efectuar las reuniones semanales de seguimiento sobre el avance del plan de trabajo de la Unidad y elaborar las minutas correspondientes.
- 6.8. Participar en las reuniones departamentales e institucionales a las cuales sea convocado.
- 6.9. Gestionar los indicadores de desempeño de su unidad.

7. Realizar otras labores del departamento:

- 7.1. Asistir a las comisiones o reuniones que la Jefatura le designe o convoque.
- 7.2. Colaborar en la inducción de los trabajadores del departamento.
- 7.3. Informar a la jefatura sobre posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones cuando sean de su conocimiento para emitir la advertencia que sea procedente.
- 7.4. Presentar, diseñar, recomendar y desarrollar procesos efectivos, que contribuya a mejorar las labores que se ejecutan en el departamento.
- 7.5. Elaborar, en conjunto con los especialistas el plan de capacitación anual de la unidad a cargo.
- 7.6. Cumplir el Reglamento de Organización y funcionamiento de la Auditoría Interna, el código de Ética, políticas, disposiciones y procedimientos de la Auditoría Interna.

8. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - j. Promover la cultura de cumplimiento.
 - k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.

- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Auditoría (Rol COBIT2019): Auditoría Interna (Estructura JUPEMA)

(Responsabilidad sobre supervisión de aseguramiento)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Sub-Auditor Interno y Auditor Interno.

Ejercida: Especialista en Auditoría y Coordinador Unidad de Pensiones.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Contaduría Pública o carrera relacionada con contaduría.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años
Requisito Legal	Incorporación al Colegio de Contadores Públicos, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) ACL Analytics Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Control Interno (normas y leyes)		Nivel 3
2- Marco Normativo pensiones del Magisterio Nacional		Nivel 3
3- Metodología de investigación y herramientas tecnológicas aplicadas en la auditoría		Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

4- NIAS	Nivel 3
5- Normativa SUPEN (Actuarial, Gobierno Corporativo y Riesgos)	Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Coordinador Unidad de Pensiones

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecuta actividades relacionadas con la planificación, coordinación, análisis, evaluación y verificación de las actividades que se desarrollan en la unidad de pensiones en relación con el refrendo de los tramites; así como aspectos de control interno, la eficiencia de los sistemas y procedimientos de la Institución.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- 1. Colaborar, bajo supervisión del Encargado de Unidad, en el proceso de planificación estratégica y en la elaboración del plan anual de trabajo, los cuales deben estar alineados con el Plan Estratégico Institucional (PEI), para el desarrollo de las labores de la Auditoría Interna, basado en el conocimiento y la comprensión del entorno en que se desarrolla la Institución.**
- 2. Confeccionar en forma conjunta con el Encargado de la Unidad la planificación, elaboración y desarrollo de las revisiones asignadas en el Plan Anual de Trabajo, considerando la valoración del Control Interno y procesos relacionados con las dependencias correspondientes.**
 - 2.1. Verificar en cada revisión de auditoría el cumplimiento, la validez y suficiencia del sistema de control interno, comunicarlo y proponer las medidas que sean pertinentes.
 - 2.2. Realizar las revisiones que le sean asignadas en el plan de trabajo, bajo la coordinación y supervisión del encargado de la Unidad de Pensiones de I, efectuando lo siguiente:
 - 2.2.1. Definir el alcance de los estudios asignados en el plan de trabajo.
 - 2.2.2. Elaborar la planificación de la revisión asignada en el plan de trabajo y definir la metodología a utilizar.
 - 2.2.3. Desarrollar y aplicar técnicas de auditoría utilizando la computadora (TAACs) para la consulta, el análisis de datos y selección de muestras (ACL, Power BI, Excel, entre otras).
 - 2.2.4. Aplicar los procedimientos de auditoría establecidos, recopilar evidencia, identificar, evaluar y documentar los hallazgos.
 - 2.2.5. Alimentar el sistema de papeles de trabajo de las revisiones asignadas y que las secciones estén debidamente firmadas al finalizar la revisión.
 - 2.2.6. Elaborar la minuta de entrevistas, presentación de hallazgos y los informes que demanda la investigación realizada, de acuerdo con el plazo, contenido y el formato establecido.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.3. Proponer recomendaciones o sugerencias para incorporar o reforzar el sistema de control interno, redactando con rigurosidad técnica y metodológica los productos de auditoría.
 - 2.3.1. Elaborar y actualizar los procedimientos, guías o instructivos de la auditoría interna, de las revisiones asignadas, bajo la supervisión del encargado correspondiente.
 - 2.3.2. Completar las carpetas (correspondiente a las revisiones asignadas) de la Unidad incluidas en Archivo Permanente.
 - 2.3.3. Efectuar visitas a las sucursales (si fuera requerido), con el propósito de desarrollar actividades asignadas en el Plan Anual de Trabajo
 - 2.4. Realizar, bajo coordinación del Encargado de unidad, auditorías de carácter especial, atender servicios preventivos de la auditoría (asesorías, advertencias, denuncias y relaciones de hecho).
 - 2.5. Verificar para cada uno de los estudios asignados:
 - 2.5.1. Efectuar un entendimiento del proceso bajo revisión.
 - 2.5.2. Elaborar y/o actualizar los flujogramas.
 - 2.5.3. Aplicar pruebas específicas y/o generales según corresponda.
 - 2.5.4. Velar por el cumplimiento de la normativa aplicable.
 - 2.5.5. Ejecutar la valoración de riesgos de la Auditoría Interna.
 - 2.5.6. Revisar la valoración del riesgo operativo y planes de acción que mitigan ese riesgo, si lo hubiera.
 - 2.5.7. Constatar el cumplimiento del plan de trabajo institucional (PAO).
 - 2.5.8. Verificar el cumplimiento del presupuesto institucional.
 - 2.6. Colaborar en revisiones con otras unidades del Departamento.
- 3. Planificar y coordinar el trabajo a realizar en la Unidad de Pensiones, en relación con el refrendo de los trámites, para lo cual debe:**
- 3.1. Controlar el plazo de vencimiento de refrendo de las resoluciones de los trámites de pensión y llevar la estadística al respecto.
 - 3.2. Distribuir para revisión los trámites de pensión del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC) y del Régimen Transitorio de Reparto (RTR).
 - 3.3. Evacuar consultas a los trabajadores de la unidad, sobre los trámites de pensión.
 - 3.4. Refrendar las resoluciones de los trámites de pensión del Régimen Transitorio de Reparto (RTR), de conformidad con el artículo No. 89 de la Ley No. 7531 y sus reformas.
 - 3.5. Revisar los trámites de pensión del Régimen de Capitalización Colectiva.
- 4. Atender gestiones administrativas**
- 4.1. Participar en reuniones y/o sesiones de trabajo para recibir instrucciones, presentar informes sobre el avance de las revisiones y cualquier otro asunto de índole similar.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.2. Informar oportunamente al superior, de las situaciones que se presentan en las revisiones asignadas y que por su trascendencia requieran la participación de instancias superiores.
- 4.3. Incorporar en el sistema de seguimiento de recomendaciones, los informes, estudios u oficios que correspondan y dar seguimiento a las recomendaciones de la auditoría interna, auditoría externa y entes fiscalizadores, cuando le corresponda.
- 4.4. Colaborar con el desarrollo e implementación del programa de aseguramiento de la calidad en la auditoría, en su área de trabajo.
- 4.5. Proponer mejoras a los procedimientos, prácticas y métodos de trabajo.
- 4.6. Colaborar en la inducción de los trabajadores del departamento.
- 4.7. Revisar las certificaciones de traslado de cuotas del RTR a la C.C.S.S.
- 4.8. Participar en las reuniones departamentales e institucionales a las cuales sea convocado.

5. Realizar otras labores del departamento:

- 5.1. Informar a la jefatura sobre posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones cuando sean de su conocimiento, para emitir la advertencia que sea procedente.
- 5.2. Diseñar, recomendar y desarrollar procesos efectivos, que coadyuven al mejoramiento de las labores que se ejecutan en el departamento.
- 5.3. Colaborar en la elaboración del plan de capacitación anual de la unidad.
- 5.4. Asistir en el funcionamiento y uso de software de apoyo para la Auditoría interna.
- 5.5. Participar en la generación de requerimientos para nuevos sistemas o mejoras en los módulos preexistentes.
- 5.6. Cumplir el código de Ética y el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.
- 5.7. Cumplir con las políticas, disposiciones y procedimientos de la Auditoría Interna.

6. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Auditoría (Rol COBIT2019): Auditoría Interna (Estructura JUPEMA)

(Responsabilidad sobre supervisión de aseguramiento)



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado de la Unidad de Pensiones, Sub auditor y Auditor Interno
Ejercida: Especialista en Auditoría Pensiones.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato o Licenciatura en Administración de Empresas, Contaduría o carrera relacionada con ciencias económicas.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Años de Experiencia	Mínimo 5 años
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones membresía al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) ACL Analytics Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Control Interno (normas y leyes)		Nivel 2
2- Marco Normativo pensiones del magisterio		Nivel 3
3- Metodología de investigación y herramientas tecnológicas aplicadas en la auditoría		Nivel 2
4- Redacción y presentación de informes técnicos de auditoría		Nivel 3
5- NIAS		Nivel 1

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Auditoría

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas de cierta dificultad relativas a la Unidad de Pensiones, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de la profesión.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- 1. Colaborar, bajo supervisión del Encargado de Unidad, en el proceso de planificación estratégica y en la elaboración del plan anual de trabajo, los cuales deben estar alineados con el Plan Estratégico Institucional (PEI), para el desarrollo de las labores de la Auditoría Interna, basado en el conocimiento y la comprensión del entorno en que se desarrolla la Institución.**
- 2. Confeccionar en forma conjunta con el Encargado de la Unidad la planificación, elaboración y desarrollo de las revisiones asignadas en el Plan Anual de Trabajo, considerando la valoración del Control Interno y procesos relacionados con las dependencias correspondientes.**
 - 2.1. Verificar en cada revisión de auditoría el cumplimiento, la validez y suficiencia del sistema de control interno, comunicarlo y proponer las medidas que sean pertinentes.
 - 2.2. Realizar las revisiones que le sean asignadas en el plan de trabajo, bajo la coordinación y supervisión del encargado de la Unidad de , efectuando lo siguiente:
 - 2.2.1 Definir el alcance de los estudios asignados en el plan de trabajo.
 - 2.2.2 Elaborar la planificación de la revisión asignada en el plan de trabajo y definir la metodología a utilizar.
 - 2.2.3 Desarrollar y aplicar técnicas de auditoría utilizando la computadora (TAACs) para la consulta, el análisis de datos y selección de muestras (ACL, Power BI, Excel, entre otras).
 - 2.2.4 Aplicar los procedimientos de auditoría establecidos, recopilar evidencia, identificar, evaluar y documentar los hallazgos.
 - 2.2.5 Alimentar el sistema de papeles de trabajo de las revisiones asignadas y que las secciones estén debidamente firmadas al finalizar la revisión.
 - 2.2.6 Elaborar la minuta de entrevistas, presentación de hallazgos y los informes que demanda la investigación realizada, de acuerdo con el plazo, contenido y el formato establecido.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.2.7 Proponer recomendaciones o sugerencias para incorporar o reforzar el sistema de control interno, redactando con rigurosidad técnica y metodológica los productos de auditoría.
- 2.2.8 Elaborar y actualizar los procedimientos, guías o instructivos de la auditoría interna, de las revisiones asignadas, bajo la supervisión del encargado correspondiente.
- 2.2.9 Completar las carpetas (correspondiente a las revisiones asignadas) de la Unidad incluidas en Archivo Permanente.
- 2.2.10 Efectuar visitas a las sucursales (si fuera requerido), con el propósito de desarrollar actividades asignadas en el Plan Anual de Trabajo
- 2.2. Realizar, bajo coordinación del Encargado de unidad, auditorías de carácter especial, atender servicios preventivos de la auditoría (asesorías, advertencias, denuncias y relaciones de hecho).
- 2.3. Verificar para cada uno de los estudios asignados:
 - 2.3.1. Efectuar un entendimiento del proceso bajo revisión.
 - 2.3.2. Elaborar y/o actualizar los flujogramas.
 - 2.3.3. Aplicar pruebas específicas y/o generales según corresponda
 - 2.3.4. Velar por el cumplimiento de la normativa aplicable.
 - 2.3.5. Ejecutar la valoración de riesgos de la Auditoría Interna.
 - 2.3.6. Revisar la valoración del riesgo operativo y planes de acción que mitigan ese riesgo, si lo hubiera.
 - 2.3.7. Constatar el cumplimiento del plan de trabajo institucional (PAO).
 - 2.3.8. Verificar el cumplimiento del presupuesto institucional.
 - 2.3.9. Colaborar en revisiones con otras unidades del Departamento.

3. Refrendar / revisar trámites:

- 3.1. Refrendar las resoluciones de los trámites de pensión del Régimen Transitorio de Reparto (RTR), de conformidad con el artículo No. 89 de la Ley No. 7531 y sus reformas.
- 3.2. Revisar los trámites de pensión del Régimen de Capitalización Colectiva,
- 3.3. Revisar las certificaciones de traslado de cuotas del RTR a la C.C.S.S
- 3.4. Revisar las actas del Órgano Colegiado, para efectuar el cierre del libro de actas.

4. Atender gestiones administrativas

- 4.1. Participar en reuniones y/o sesiones de trabajo para recibir instrucciones, presentar informes sobre el avance de las revisiones y cualquier otro asunto de índole similar.
- 4.2. Informar oportunamente al superior, de las situaciones que se presentan en las revisiones asignadas y que por su trascendencia requieran la participación de instancias superiores.
- 4.3. Incorporar en el sistema de seguimiento de recomendaciones, los informes, estudios u oficios que correspondan y dar seguimiento a las



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

recomendaciones de la auditoría interna, auditoría externa y entes fiscalizadores, cuando le corresponda.

- 4.4. Colaborar con el desarrollo e implementación del programa de aseguramiento de la calidad en la auditoría, en su área de trabajo.
- 4.5. Proponer mejoras a los procedimientos, prácticas y métodos de trabajo.
- 4.6. Colaborar en la inducción de los trabajadores del departamento.
- 4.7. Participar en las reuniones departamentales e institucionales a las cuales sea convocado.

5. Realizar otras labores del departamento:

- 5.1. Informar a la jefatura sobre posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones cuando sean de su conocimiento, para emitir la advertencia que sea procedente.
- 5.2. Diseñar, recomendar y desarrollar procesos efectivos, que coadyuven al mejoramiento de las labores que se ejecutan en el departamento.
- 5.3. Colaborar en la elaboración del plan de capacitación anual de la unidad.
- 5.4. Asistir en el funcionamiento y uso de software de apoyo para la Auditoría interna.
- 5.5. Participar en la generación de requerimientos para nuevos sistemas o mejoras en los módulos preexistentes.
- 5.6. Cumplir el código de Ética y el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.
- 5.7. Cumplir con las políticas, disposiciones y procedimientos de la Auditoría Interna.

6. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

I. RESPONSABILIDAD POR:

- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Auditoría (Rol COBIT2019): Auditoría Interna (Estructura JUPEMA)

(Responsabilidad sobre supervisión de aseguramiento)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	sean independientes y estén cualificados.	
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

II. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado Unidad de Pensiones, Coordinador, Sub auditor y Auditor Interno.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

III. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Administración de Empresas, Contaduría, o carrera relacionada con ciencias económicas.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Años de Experiencia	Mínimo 5 años
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) ACL Analytics Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Control Interno (normas y leyes)		Nivel 2
2- Marco Normativo pensiones del magisterio		Nivel 3
3- Metodología de investigación y herramientas tecnológicas aplicadas en la auditoría		Nivel 2
4- Redacción y presentación de informes técnicos de auditoría		Nivel 2
5- NIAS		Nivel 1

IV. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad de Tecnologías de Información

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planear, organizar, dirigir y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en la ejecución labores profesionales, técnicas y administrativas de considerable complejidad en la Unidad de Tecnología de Información, tendientes a la revisión, análisis y evaluación de los procesos, procedimientos y actividades de control, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de la profesión, así como la gestión de los resultados de la unidad bajo su responsabilidad.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Colaborar en el proceso de planificación estratégica de la Auditoría Interna, el cual debe estar alineado con el Plan Estratégico Institucional.

- 1.1. Colaborar en el proceso de formulación o actualización del plan estratégico de la dependencia, el cual debe estar alineado con el Plan Estratégico Institucional.

2. Colaborar en el proceso de elaboración del plan anual de trabajo de la Auditoría Interna

- 2.1. Realizar, en conjunto con el personal a cargo de su unidad, el análisis y la valoración de los riesgos y controles de los procesos y subprocesos asignados, para efectos de elaborar la matriz de riesgos de la Auditoría Interna.
- 2.2. Coordinar y elaborar en conjunto con el personal el plan anual de trabajo de la unidad bajo su cargo, basado en el conocimiento y la comprensión del entorno en que se desarrolla la Institución.
- 2.3. Elaborar los informes de cumplimiento de las actividades asignadas en el plan anual de trabajo de la Auditoría que se le soliciten.

Gestionar la ejecución de las labores asignadas a la unidad bajo su responsabilidad, la cual incluye:

- 3.1. Efectuar reuniones preliminares con el personal a cargo, para definir el alcance de los estudios.
- 3.2. Analizar planificaciones, cuestionarios, papeles de trabajo, minutas de reuniones e informes del personal a cargo (coordinación y supervisión).
- 3.3. Verificar papeles de trabajo de las revisiones efectuadas por el personal bajo su cargo.
- 3.4. Revisar la redacción de los diferentes productos que se generan de las labores asignadas al personal bajo su cargo, resguardando la suficiencia y competencia de los respaldos, bajo los criterios técnicos y metodológicos.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.5. Asesorar a compañeros de la Auditoría Interna en la materia de su competencia y resolver las consultas profesionales y técnicas que estos le presenten.

4. Efectuar estudios de acuerdo con los macroprocesos asignados, que incluyen la valoración del Control Interno y procesos relacionados con las dependencias correspondientes.

4.1. Considerar para cada revisión lo siguiente:

- 4.1.1. Planificar, elaborar y desarrollar el programa de trabajo de cada revisión asignada, en el plan anual de trabajo.
 - 4.1.2. Verificar en cada revisión de auditoría el cumplimiento, la validez y suficiencia del sistema de control interno, comunicarlo y proponer las medidas que sean pertinentes.
 - 4.1.3. Desarrollar y aplicar técnicas de auditoría utilizando la computadora, para la consulta y análisis de datos, selección de muestras (ACL, Power BI, Excel, entre otras).
 - 4.1.4. Aplicar los procedimientos de auditoría establecidos, recopilar evidencia, identificar, evaluar y documentar los hallazgos.
 - 4.1.5. Alimentar el sistema de papeles de trabajo de las revisiones asignadas y que las secciones estén debidamente firmadas al finalizar la revisión.
 - 4.1.6. Elaborar la minuta de entrevistas, presentación de hallazgos y los informes que demanda la investigación realizada, de acuerdo con el plazo, contenido y el formato establecido.
 - 4.1.7. Efectuar y actualizar manuales de procedimientos, guías o instructivos de la auditoría interna, en los macroprocesos asignados.
 - 4.1.8. Proponer recomendaciones o sugerencias para incorporar o reforzar el sistema de control interno.
- 4.2. Realizar auditorías de carácter especial, atender servicios preventivos de la auditoría (asesorías, advertencias, denuncias y relaciones de hecho).
- 4.3. Evaluar en cada uno de los estudios asignados:
- 4.3.1. Efectuar un entendimiento o recorrido del proceso auditado.
 - 4.3.2. Elaborar y/o actualizar los flujogramas.
 - 4.3.3. Aplicar pruebas específicas y/o generales según corresponda
 - 4.3.4. Velar por el cumplimiento de la normativa aplicable, principalmente las relacionadas con las TIC's y Seguridad de la Información.
 - 4.3.5. Ejecutar la valoración de riesgos de la Auditoría Interna.
 - 4.3.6. Revisar la valoración del riesgo operativo y planes de acción que mitigan ese riesgo, si lo hubiera.
 - 4.3.7. Constatar el cumplimiento del plan de trabajo institucional (PAO).
 - 4.3.8. Verificar el cumplimiento del presupuesto institucional.
- 4.4. Participar en revisiones conjuntas con otras unidades del departamento.

5. Atender gestiones administrativas



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 5.1. Efectuar periódicamente el seguimiento sobre las recomendaciones de informes y estudios realizadas por la Auditoría Interna, auditoría externa y otros entes.
 - 5.2. Monitorear semanalmente los consecutivos y oficios concernientes a los temas relacionadas con el macroproceso a cargo.
 - 5.3. Completar las carpetas de la unidad incluidas en Archivo Permanente.
 - 5.4. Efectuar visitas a las sucursales (si fuera requerido), con el propósito de desarrollar actividades asignadas en el Plan Anual de Trabajo.
 - 5.5. Participar en la generación de requerimientos para nuevos sistemas o mejoras en los módulos preexistentes.
 - 5.6. Colaborar con el desarrollo e implementación del programa de aseguramiento de la calidad en la auditoría, en su área de trabajo.
 - 5.7. Programar y efectuar las reuniones de seguimiento sobre el avance del plan de trabajo de la Unidad y elaborar las minutas correspondientes.
 - 5.8. Participar en las reuniones departamentales e institucionales a las cuales sea convocado.
 - 5.9. Gestionar los indicadores de desempeño de su unidad.
- 6. Realizar la administración del software de apoyo de auditoría interna:**
- 6.1. Brindar apoyo interno sobre el uso y funcionamiento correcto del software de apoyo para la Auditoría interna.
 - 6.2. Administrar el acceso, funcionamiento y uso de la herramienta ACL.
 - 6.3. Evaluar, y sugerir software de auditoría, y cualquier otra aplicación, que pueda ser de utilidad como herramienta de apoyo, para el uso de tareas propias de la Auditoría.
 - 6.4. Colaborar en el registro de incidentes y solicitudes de servicio que puedan derivarse del mal funcionamiento de los sistemas vigentes de la Auditoría Interna, así como participar en la generación de requerimientos para nuevos sistemas o mejoras en los módulos preexistentes.
- 7. Realizar otras labores del departamento:**
- 7.1. Asistir a las comisiones o reuniones que la Jefatura le designe o convoque.
 - 7.2. Colaborar en la inducción de los trabajadores del departamento.
 - 7.3. Informar a la jefatura sobre posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones cuando sean de su conocimiento para emitir la advertencia que sea procedente.
 - 7.4. Presentar, diseñar, recomendar y desarrollar procesos efectivos, que contribuya a mejorar las labores que se ejecutan en el departamento.
 - 7.5. Elaborar, en conjunto con el Especialista en Auditoría de Tecnología de Información, el plan de capacitación anual de la unidad a cargo.
 - 7.6. Cumplir el Reglamento de Organización y funcionamiento de la Auditoría Interna, el Código de Ética, políticas, disposiciones y procedimientos de la Auditoría Interna.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

8. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a) Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b) Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c) Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d) Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e) Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f) Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g) Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h) Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - i) Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - j) Promover la cultura de cumplimiento.
 - k) Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Auditoría (Rol COBIT2019): Auditoría Interna (Estructura JUPEMA)

(Responsabilidad sobre supervisión de aseguramiento)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: de Sub Auditor Interno y Auditor Interno.

Ejercida: Especialista en Auditoría de Tecnología de Información

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Ingeniería Informática, Ingeniería en Sistemas o carrera relacionada con tecnologías de información.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) ACL Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	Inglés técnico

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Control Interno (normas y leyes)		Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

2- Metodología de investigación y herramientas tecnológicas aplicadas en la auditoría	Nivel 3
3- COBIT 5/2019	Nivel 3
4- Metodología de administración de proyectos (tradicional y ágil)	Nivel 3
5- Seguridad de la información (ISO 27000, 27001 y 27002)	Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Auditoría de Tecnología de Información

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas de cierta dificultad relacionadas con la Unidad de Tecnologías de Información de la Auditoría Interna, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de la profesión.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- 1. Colaborar, bajo supervisión del Encargado de Unidad, en el proceso de planificación estratégica y en la elaboración del plan anual de trabajo, los cuales deben estar alineados con el Plan Estratégico Institucional (PEI), para el desarrollo de las labores de la Auditoría Interna, basado en el conocimiento y la comprensión del entorno en que se desarrolla la Institución.**
- 2. Confeccionar en forma conjunta con el Encargado de la Unidad la planificación, elaboración y desarrollo de las revisiones asignadas en el Plan Anual de Trabajo, considerando la valoración del Control Interno y procesos relacionados con las dependencias correspondientes.**
 - 2.1. Verificar en cada revisión de auditoría el cumplimiento, la validez y suficiencia del sistema de control interno, comunicarlo y proponer las medidas que sean pertinentes.
 - 2.2. Realizar las revisiones que le sean asignadas en el plan de trabajo, bajo la coordinación y supervisión del encargado de la Unidad efectuando lo siguiente:
 - 2.2.1. Definir el alcance de los estudios asignados en el plan de trabajo.
 - 2.2.2. Elaborar la planificación de la revisión asignada en el plan de trabajo y definir la metodología a utilizar.
 - 2.2.3. Desarrollar y aplicar técnicas de auditoría utilizando la computadora (TAACs) para la consulta, el análisis de datos y selección de muestras (ACL, Power BI, Excel, entre otras).
 - 2.2.4. Aplicar los procedimientos de auditoría establecidos, recopilar evidencia, identificar, evaluar y documentar los hallazgos.
 - 2.2.5. Alimentar el sistema de papeles de trabajo de las revisiones asignadas y que las secciones estén debidamente firmadas al finalizar la revisión.
 - 2.2.6. Elaborar la minuta de entrevistas, presentación de hallazgos y los informes que demanda la investigación realizada, de acuerdo con el plazo, contenido y el formato establecido.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.2.7. Proponer recomendaciones o sugerencias para incorporar o reforzar el sistema de control interno, redactando con rigurosidad técnica y metodológica los productos de auditoría.
- 2.2.8. Elaborar y actualizar los procedimientos, guías o instructivos de la auditoría interna, de las revisiones asignadas, bajo la supervisión del encargado correspondiente. Completar las carpetas (correspondiente a las revisiones asignadas) de la Unidad incluidas en Archivo Permanente.
- 2.3. Realizar, bajo coordinación del Encargado de unidad, auditorías de carácter especial, atender servicios preventivos de la auditoría (asesorías, advertencias, denuncias y relaciones de hecho).
- 2.4. Verificar para cada uno de los estudios asignados:
 - 2.4.1. Efectuar un entendimiento del proceso bajo revisión.
 - 2.4.2. Elaborar y/o actualizar los flujogramas.
 - 2.4.3. Aplicar pruebas específicas y/o generales según corresponda
 - 2.4.4. Velar por el cumplimiento de la normativa aplicable, principalmente las relacionadas con las TIC's y Seguridad de la Información.
 - 2.4.5. Ejecutar la valoración de riesgos de la Auditoría Interna.
 - 2.4.6. Revisar la valoración del riesgo operativo y planes de acción que mitigan ese riesgo, si lo hubiera.
 - 2.4.7. Constatar el cumplimiento del plan de trabajo institucional (PAO).
 - 2.4.8. Verificar el cumplimiento del presupuesto institucional.
- 2.5. Participar en revisiones conjuntas con otras unidades del departamento.

3. Atender gestiones administrativas

- 3.1. Participar en reuniones y/o sesiones de trabajo para recibir instrucciones, presentar informes sobre el avance de las revisiones y cualquier otro asunto de índole similar.
- 3.2. Informar oportunamente al superior, de las situaciones que se presentan en las revisiones asignadas y que por su trascendencia requieran la participación de instancias superiores.
- 3.3. Incorporar en el sistema de seguimiento de recomendaciones, los informes, estudios u oficios que correspondan y dar seguimiento a las recomendaciones de la auditoría interna, auditoría externa y entes fiscalizadores, cuando le corresponda.
- 3.4. Colaborar con el desarrollo e implementación del programa de aseguramiento de la calidad en la auditoría, en su área de trabajo.
- 3.5. Proponer mejoras a los procedimientos, prácticas y métodos de trabajo.
- 3.6. Colaborar en la inducción de los trabajadores del departamento.
- 3.7. Participar en las reuniones departamentales e institucionales a las cuales sea convocado.

4. Realizar otras labores del departamento



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Informar a la jefatura sobre posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones cuando sean de su conocimiento, para emitir la advertencia que sea procedente.

4.2. Diseñar, recomendar y desarrollar procesos efectivos, que coadyuven al mejoramiento de las labores que se ejecutan en el departamento.

4.3. Colaborar en la elaboración del plan de capacitación anual de la unidad.

4.4. Asistir en el funcionamiento y uso de software de apoyo para la Auditoría interna.

4.5. Ayudar en el registro de incidentes y solicitudes de servicio que puedan derivarse del mal funcionamiento de los sistemas actuales de la Auditoría Interna, así como participar en la generación de requerimientos para nuevos sistemas o mejoras en los módulos preexistentes.

4.6. Cumplir el código de Ética y el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.

4.7. Cumplir con las políticas, disposiciones y procedimientos de la Auditoría Interna.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Auditoría (Rol COBIT2019): Auditoría Interna (Estructura JUPEMA)

(Responsabilidad sobre supervisión de aseguramiento)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Del Encargado de la Unidad Tecnología de Información, Sub Auditor Interno y Auditor Interno.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Ingeniería Informática, Ingeniería en Sistemas o carrera relacionada con tecnologías de la información.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) ACL



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	Inglés técnico

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Control Interno (normas y leyes)		Nivel 2
2- Seguridad de la información		Nivel 1
3- Metodología de investigación y herramientas tecnológicas aplicadas en la auditoría.		Nivel 2
4- COBIT 2019		Nivel 1
5- Metodología de Administración de Proyectos (tradicional y ágil).		Nivel 1

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



ESTRUCTURA DIRECCIÓN EJECUTIVA



Director Ejecutivo

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planeación, dirección, coordinación y supervisión de labores profesionales, técnicas, administrativas y estratégicas de gran dificultad en la Dirección Ejecutiva, con el fin de alcanzar los objetivos, de acuerdo con las políticas emitidas por el Órgano de Dirección.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Colaborar con el Órgano de Dirección de la Institución en la formulación e implementación de políticas que velen por los intereses, control y desarrollo de JUPEMA, asesorándola en las actividades administrativas en que ésta lo requiera.

- 1.1. Asesorar técnicamente al Órgano de Dirección.
- 1.2. Velar por el cumplimiento de los acuerdos y políticas aprobadas por el Cuerpo Colegiado.
- 1.3. Someter a conocimiento del Órgano de Dirección, los estudios actuariales que ordena la ley, para los distintos fondos que administra JUPEMA.
- 1.4. Entregar los informes complementarios que el Órgano de Dirección considere oportunos
- 1.5. Asistir a las sesiones ordinarias y extraordinarias del Órgano de Dirección.
- 1.6. Velar por una adecuada gestión de los riesgos que pueden impactar el portafolio de inversiones.
- 1.7. Realizar una gestión eficiente de las inversiones de tal forma que busque alcanzar en el largo plazo la tasa actuarial requerida para el pago de pensiones.
- 1.8. Asistir, con voz a las sesiones de las comisiones designadas por el Órgano de Dirección (En el Comité Estratégico de TI asiste con voz y voto).

2. Organizar, coordinar y supervisar, con la colaboración del personal necesario, todas las acciones administrativas que realice la Institución.

- 2.1. Tomar las decisiones y/o acciones que tiendan al mejoramiento del servicio y a la buena marcha de la Institución, así como nombrar, remover y disciplinar al personal administrativo, salvo en aquellos casos que por disposición normativa le corresponden al Órgano de Dirección.
- 2.2. Velar por el orden y disciplina de los trabajadores de la Institución.
- 2.3. Ejercer como Apoderado Generalísimo sin límite de suma.
- 2.4. Aprobar pagos, inversiones y compras, contratos y demás actos administrativos, que se requieran para la buena marcha institucional.
- 2.5. Revisar los informes semestrales económico – financiero, (liquidación de ingresos y egresos del Fondo de Capitalización), a efecto de cotejar la



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

situación del Régimen con respecto a lo que informan los estudios actuariales.

- 2.6. Establecer sistemas de controles internos apropiados para el correcto funcionamiento de las operaciones del Régimen.
- 2.7. Coordinar y supervisar las políticas de inversión y crédito determinadas por el Órgano de Dirección, según las recomendaciones de los comités de Riesgos e Inversiones.
- 2.8. Ofrecer en conjunto con el comité de inversiones soluciones efectivas para el crecimiento y generación de nuevas oportunidades de inversión, proyectos en el mercado bursátil, adquisiciones y necesidades de liquidez para la institución.
- 2.9. Revisar y presentar los informes de gestión de inversión financiera para el Órgano de Dirección.
- 2.10. Velar por el adecuado cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Pensiones y Contraloría General de la República.
- 2.11. Analizar, evaluar y aprobar los planes y programas de trabajo de las unidades técnicas y administrativas de la Institución, supervisando y controlando su cumplimiento y velando porque se ajusten a las políticas generales y objetivos planteados por el Órgano de Dirección.
- 2.12. Revisar y aprobar previa presentación al Órgano de Dirección el proyecto de presupuesto de la Institución y el Plan Anual Operativo y someterlo a aprobación por parte del Órgano de Dirección.
- 2.13. Ejecutar otras labores afines al puesto y en relación con la cobertura y competencia de las instancias bajo su responsabilidad.

3. Coordinar la parte técnica del Foro de Presidentes y Secretarios Generales del Magisterio Nacional.

- 3.1. Fungir como Asesor Técnico del Foro de Presidentes y Secretarios Generales.
- 3.2. Asistir a las reuniones del foro.

4. Realizar coordinaciones políticas con los Poderes del Estado o entidades externas para la creación de proyectos en beneficio de la membresía del Magisterio Nacional.

- 4.1. Atender las relaciones con los personeros del Estado, los bancos y demás instituciones públicas o privadas, procurando la aplicación de los lineamientos generales de la Institución, de acuerdo con las directrices que dicte el Órgano de Dirección.
- 4.2. Coordinar con el Ministerio de Hacienda, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Educación y la Dirección Nacional de Pensiones, aspectos relacionados con la administración del Régimen Transitorio de Reparto y Capitalización Colectiva.
- 4.3. Asistir a reuniones o charlas, en diferentes entidades sobre los regímenes de pensión del Magisterio Nacional.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.4. Impartir charlas o inducciones en las diferentes actividades realizadas por las Organizaciones Magisteriales.
- 4.5. Representar a la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional en la Junta Directiva de la Corporación de Servicios Múltiples del Magisterio Nacional.

5. Gestión de Tecnologías de la Información, de acuerdo con Gobierno Corporativo.

- 5.1. Presentar al Órgano de Dirección, las estrategias y proyectos que en materia de tecnologías de la información se deban adoptar, así como precisar los lineamientos generales para la implementación de los sistemas de información.
- 5.2. Aprobar y supervisar el diseño de los procedimientos, planes y herramientas en materia de tecnologías de la información, para satisfacer los requerimientos de servicio y soporte tecnológico para los procesos internos y externos de la institución.
- 5.3. Supervisar y garantizar que los procesos tecnológicos de JUPEMA, se alineen con los estándares y requerimientos indicados por las entidades competentes en materia de pensiones y el sistema financiero costarricense.
- 5.4. Integrar el Comité Estratégico de Tecnologías de Información de JUPEMA.

6. Cumplir con las responsabilidades establecidas en el Reglamento de Gobierno Corporativo, acuerdo CONASSIF 4-16, para las posiciones de la Alta Gerencia:

- 6.1. Implementar el plan de negocios o actividades, revisarlo periódicamente y asegurar que la organización y los recursos son los adecuados para su implementación.
- 6.2. Rendir cuentas sobre la gestión de la entidad a las Partes Interesadas.
- 6.3. Promover y velar por la supervisión adecuada del recurso humano.
- 6.4. Delegar tareas al personal y establecer una estructura de gestión que promueva una cultura de control adecuada, la rendición de cuentas y la transparencia en toda la entidad.
- 6.5. Implementar la gestión integral de los riesgos a que está expuesta la entidad y asegurar el cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas internas y demás normativa, así como la atención de los requerimientos de los Órganos de Control y del supervisor.
- 6.6. Proporcionar, al Órgano de Dirección, la información necesaria para llevar a cabo sus funciones y cumplir sus responsabilidades. Entre esta información se encuentra:
 - 6.6.1. Desviaciones de objetivos, estrategias y planes de negocio o actividades.
 - 6.6.2. Desviaciones en la estrategia de gestión de riesgos y en el Apetito de Riesgo declarado.
 - 6.6.3. Los niveles de capital, liquidez y solidez financiera de la entidad y de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 6.6.4. Inobservancia del cumplimiento de la regulación, de los planes de acción presentados a la Superintendencia y a los Órganos de Control, de las políticas y de otras disposiciones aplicables a los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros administrados y a la entidad.
 - 6.6.5. Fallas del sistema de control interno.
 - 6.6.6. Preocupaciones sobre temas legales o reglamentarios.
 - 6.6.7. Cualquier otra que a juicio de la Alta Gerencia o del Órgano de Dirección sea necesaria para la toma de decisiones por parte de este último.
 - 6.7. Implementar las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección para evitar o administrar posibles conflictos de intereses y establecer los procesos de control que aseguren su cumplimiento.
 - 6.8. Implementar y mantener un sistema de información gerencial que cumpla con las características de oportunidad, precisión, consistencia, integridad y relevancia.
 - 6.9. Implementar las recomendaciones realizadas por el supervisor, auditores internos y auditores externos.
- 7. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
- d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
- e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
- f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
- g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
- h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
- i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
- j. Promover la cultura de cumplimiento.
- k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI.**

Director General Ejecutivo (Rol COBIT2019): Director Ejecutivo (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
EDM01—Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de gobierno	EDM01.01 Evaluar el sistema de gobierno.	Responsable
	EDM01.03 Monitorizar el sistema de gobierno	Responsable
EDM02—Asegurar la obtención de beneficios	EDM02.01 Establecer el objetivo de la mezcla de inversión	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	EDM02.02 Evaluar la optimización del valor.	Responsable
	EDM02.03 Dirigir la optimización del valor.	Responsable
	EDM02.04 Monitorizar la optimización del valor.	Responsable
EDM03—Asegurar la optimización del riesgo	EDM03.01 Evaluar la gestión de riesgos.	Responsable
	EDM03.02 Dirigir la gestión de riesgos.	Responsable
	EDM03.03 Monitorizar la gestión de riesgos	Responsable
EDM04—Asegurar la optimización de los recursos	EDM04.01 Evaluar la gestión de recursos.	Responsable
	EDM04.02 Dirigir la gestión de recursos.	Responsable
	EDM04.03 Monitorizar la gestión de recursos.	Responsable
EDM05—Asegurar el compromiso de las partes interesadas	EDM05.01 Evaluar el compromiso y los requisitos de reportes de las partes interesadas	Responsable
	EDM05.02 Dirigir el compromiso, comunicación y reporte de las partes interesadas.	Responsable
	EDM05.03 Monitorizar el compromiso de las partes interesadas.	Responsable
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.06 Comunicar la dirección y estrategia de I&T.	Informado
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación	Aprueba
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Aprueba
APO07—Gestionar los recursos humanos	APO07.01 Adquirir y mantener una dotación de personal suficiente y adecuada	Aprueba
	APO07.02 Identificar al personal clave de TI.	Aprueba
	APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal.	Responsable
	APO07.04 Evaluar y reconocer/recompensar el rendimiento laboral de los empleados.	Aprueba
	APO07.05 Planificar y hacer seguimiento del uso de los recursos humanos del negocio y de TI	Aprueba
	APO07.06 Gestionar al personal contratado	Aprueba
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO08.04 Coordinar y comunicar.	Informado
APO10 — Gestionar los proveedores	APO10.02 Seleccionar proveedores.	Aprueba
APO11 — Gestionar la calidad	APO11.05 Mantener la mejora continua	Aprueba
APO14 — Gestionar los datos	APO14.01 Definir y comunicar la estrategia y los roles y responsabilidades de la gestión de datos de la organización	Aprueba
	APO14.03 Establecer los procesos y la infraestructura para la gestión de metadatos	Aprueba
	APO14.07 Definir la estrategia de depuración de datos.	Aprueba
	APO14.08 Gestionar el ciclo de vida de los activos de datos.	Aprueba
	APO14.09 Soportar el archivado y retención de datos.	Aprueba
BAI01—Gestionar los programas	BAI01.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de programas.	Aprueba
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Aprueba
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Aprueba
	BAI03.05 Construir soluciones.	Aprueba
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Aprueba
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Aprueba
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Aprueba
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.04 Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo.	Aprueba
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques	Aprueba
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.01 Identificar y registrar los activos actuales	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de proyectos.	Aprueba
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Aprueba

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI11—Gestionar los proyectos	BAI11.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de proyectos.	Aprueba
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.01 Ejecutar procedimientos operativos.	Aprueba
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.03 Monitorizar la infraestructura de I&T.	Aprueba
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Aprueba
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.05 Gestionar las instalaciones.	Aprueba
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.06 Realizar formación sobre el plan de continuidad.	Aprueba
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Aprueba
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad.	Aprueba
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Aprueba
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Aprueba
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Aprueba
MEA03—Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.02 Optimizar la respuesta a los requisitos externos.	Responsable
MEA03—Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.03 Confirmar el cumplimiento externo.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Responsable

Consejo de Arquitectura (Rol COBIT2019): Comité Estratégico de TI (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

APO03 — Gestionar la Arquitectura Empresarial	APO03.01 Desarrollar la visión de arquitectura empresarial.	Aprueba
	APO03.02 Definir la arquitectura de referencia	Aprueba
	APO03.03 Seleccionar oportunidades y soluciones.	Aprueba
	APO03.04 Definir la implementación de la arquitectura.	Aprueba
	APO03.05 Proporcionar servicios de arquitectura empresarial.	Aprueba

Consejo de Gobierno de TI (Rol COBIT2019): Comité Estratégico de TI (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.02 Evaluar las capacidades, rendimiento y madurez digital actual de la empresa	Responsable
	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Aprueba
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Aprueba
	APO02.06 Comunicar la dirección y estrategia de I&T.	Aprueba
APO03 — Gestionar la Arquitectura Empresarial	APO03.01 Desarrollar la visión de arquitectura empresarial.	Aprueba
	APO03.02 Definir la arquitectura de referencia	Aprueba
	APO03.03 Seleccionar oportunidades y soluciones.	Aprueba
	APO03.04 Definir la implementación de la arquitectura.	Aprueba
	APO03.05 Proporcionar servicios de arquitectura empresarial.	Aprueba
APO04- Gestionar la innovación	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Aprueba
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.01 Determinar la disponibilidad y las fuentes de fondos.	Aprueba
	APO05.02 Evaluar y seleccionar programas para financiar.	Aprueba
	APO05.03 Monitorizar, optimizar e informar sobre el rendimiento del portafolio de inversión.	Aprueba
	APO05.04 Mantener los portafolios.	Aprueba
	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Aprueba
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio.	Informado
	APO08.04 Coordinar y comunicar.	Aprueba
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T	Aprueba
	APO09.02 Catalogar los servicios habilitados por I&T.	Aprueba
	APO09.03 Definir y preparar acuerdos de servicio.	Aprueba
APO10—Gestionar los proveedores	APO10.02 Seleccionar proveedores.	Aprueba
APO13—Gestionar la seguridad	APO13.01 Establecer y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI).	Informado
BAI01 -Gestionar los programas	BAI01.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de programas	Responsable
	BAI01.02 Iniciar un programa.	Aprueba
	BAI01.04 Desarrollar y mantener el plan del programa.	Aprueba
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Informado
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Aprueba
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Informado
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Informado
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable

Comité Estratégico (Programas/ proyectos) (Rol COBIT2019): Equipo de transformación (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI01- Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa.	Aprueba
	BAI01.04 Desarrollar y mantener el plan del programa.	Aprueba
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Aprueba
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Aprueba
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Aprueba
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Aprueba
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de proyectos.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Aprueba

Comité de Riesgos Empresariales (Rol COBIT2019): Comité de Riesgos (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.02 Catalogar los servicios habilitados por I&T	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos	Aprueba
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Aprueba
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Aprueba
APO13—Gestionar la seguridad	APO13.01 Establecer y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable

Director de Operaciones (Rol COBIT2019): Director Ejecutivo (Estructura JUPEMA)



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
EDM02—Asegurar la obtención de beneficios	EDM02.01 Establecer el objetivo de la mezcla de inversión	Responsable
	EDM02.02 Evaluar la optimización del valor.	Responsable
	EDM02.03 Dirigir la optimización del valor.	Responsable
	EDM02.04 Monitorizar la optimización del valor.	Responsable
EDM04—Asegurar la optimización de los recursos	EDM04.01 Evaluar la gestión de recursos.	Responsable
	EDM04.02 Dirigir la gestión de recursos.	Responsable
	EDM04.03 Monitorizar la gestión de recursos.	Responsable
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.01 Comprender el contexto y la dirección de la empresa.	Aprueba
APO03 — Gestionar la Arquitectura Empresarial	APO03.04 Definir la implementación de la arquitectura	Responsable
	APO03.05 Proporcionar servicios de arquitectura empresarial.	Responsable
APO07—Gestionar los recursos humanos	APO07.05 Planificar y hacer seguimiento del uso de los recursos humanos del negocio y de TI.	Informado
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.04 Coordinar y comunicar.	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T.	Responsable
BAI05 — Gestionar el cambio organizativo	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Responsable
	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.01 Ejecutar procedimientos operativos.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Responsable

Equipo de Transformación

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO04- Gestionar la innovación	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Aprueba

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Junta Directiva.

Ejercida: Ejerce supervisión sobre todo el personal de la Institución.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración, Dirección de Empresas, Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas, Contaduría Pública, Economía o



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	carrera relacionada con ciencias económicas. Preferiblemente grado de Maestría.
Años de Experiencia	Mínimo 10 años.
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Presentar la declaración Jurada de Bienes a la Contraloría General de República. 3) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 4) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales. 5) Cumplir con los requisitos que establece la P01-RP-010 Política de Idoneidad y evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia. 6) Poseer Programas técnicos o certificaciones que acrediten su conocimiento en materia de riesgos e inversiones. 7) Reporte crediticio del Centro de Información crediticia (CIC de SUGEF)
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 4
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 4
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 4
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 4
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 4

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias Técnicas	Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimientos en sistemas de pensiones a nivel nacional y su normativa aplicable	Nivel 4
2- Conocimientos en realidad nacional sobre seguridad social y tendencias económicas	Nivel 4
3- Conocimiento en elaboración de presupuestos	Nivel 4
4- Análisis financiero, conocimiento del Sistema Financiero Nacional, indicadores económicos relevantes, valores y mercado bursátil	Nivel 4
5- Gobierno corporativo y riesgos	Nivel 4

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Asistente de Dirección Ejecutiva

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas con apoyo directo a Dirección Ejecutiva, en las cuales debe aplicar los principios teóricos, éticos, de relaciones públicas y comunicación con énfasis político y práctico.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Gestionar la comunicación política institucional y apoyar en la parte técnica a la Dirección Ejecutiva.

- 1.1. Ejecutar labores profesionales, técnicas y administrativas de gran dificultad propias de los primeros contactos de la comunicación política, administrativa y estratégica institucional.
- 1.2. Asistir en tareas logísticas y de apoyo a equipos de trabajo, tanto a nivel institucional como fuera de ella, que correspondan a la atención de requerimientos y oportunidades de acción en el quehacer institucional, de acuerdo con los requerimientos de la Dirección Ejecutiva.
- 1.3. Gestionar de forma práctica los análisis y los puntos de vista del ambiente político, para crear audiencias personalizadas, que contribuyan a obtener resultados y logros positivos institucionales en el mediano y corto plazo.
- 1.4. Redactar y revisar diversos documentos que surgen como consecuencia de las actividades que realiza el Director Ejecutivo.

2. Atender labores administrativas

- 2.1. Asistir y apoyar al Director Ejecutivo, a través de actividades administrativas de recepción y despacho de correspondencia, transcripción y manejo de información catalogada como sensible o confidencial.
- 2.2. Tramitar la logística necesaria para concretar reuniones o contactos con personal clave.
- 2.3. Custodiar archivos, documentos y proyectos relacionados con las gestiones a nivel político, con el fin de brindar un seguimiento activo y eficiente orientado a facilitar el logro de los objetivos de la institución.
- 2.4. Atender las solicitudes de los diversos actores de la esfera nacional con representación política de alto nivel, que mantienen contacto directo con el Director Ejecutivo.
- 2.5. Elaborar minutas de reunión y demás documentos relacionados con los trámites y gestiones de proyectos políticos de la institución.
- 2.6. Atender las solicitudes administrativas de Dirección Ejecutiva para satisfacer sus requerimientos y facilitar la ejecución de sus funciones.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.7. Notificar al Director Ejecutivo sobre los eventos, eventualidades, detalles y situaciones del ambiente institucional, político, económico y social que sean de su interés.
 - 2.8. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos institucionales, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.
 - 2.9. Coordinar los asuntos administrativos de la Dirección Ejecutiva, tales como el cumplimiento de los informes de la Auditoría, acuerdos del Órgano de Dirección y otras solicitudes de entidades internas y externas, en lo que compete a la Dirección Ejecutiva.
 - 2.10. Asistir a la Dirección Ejecutiva en la planificación de actividades y proyectos de interés específico para la misma y en el establecimiento de políticas, normas y procedimientos.
 - 2.11. Preparar informes sobre estudios, actividades, proyectos e investigaciones a solicitud de la Dirección Ejecutiva.
 - 2.12. Establecer mecanismos de control para garantizar el alcance de los objetivos y metas propuestas de interés particular para la Dirección Ejecutiva.
 - 2.13. Representar a la Dirección Ejecutiva por delegación de ésta en diversos foros o reuniones internos y externos, comisiones, juntas, seminarios y atender a trabajadores de organizaciones privadas u organismos estatales.
 - 2.14. Revisar las adjudicaciones, pedidos y órdenes de compra relacionados con los trámites de contratación administrativa y técnicas, que se envían para aprobación del Director Ejecutivo, que se garantice el cumplimiento de la normativa institucional vigente.
- 3. Ejercer las labores de coordinación y enlace con otros departamentos a nivel interno o trabajadores de otras instituciones, para la atención de información, procesos y documentos.**
- 4. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Director Ejecutivo y Director de División Financiero Administrativo.
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato o Licenciatura en Ciencias de la Comunicación Colectiva, Ciencias Políticas, Economía, Administración de Empresas o carrera relacionada con ciencias económicas. Ingeniería Industrial, Sociología y/o Licenciatura en Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años.
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento en Comunicación política e institucional		Nivel 3
2- Conocimientos en política y entorno económico		Nivel 3
3- Relaciones públicas (nacional, internacional, político)		Nivel 3
4- Monitoreo político		Nivel 2
5- Redacción de informes		Nivel 2



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Área de Control Interno

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Asegurar el cumplimiento de la Ley General de Control Interno (Ley N.º 8292), garantizando que la institución establezca, mantenga, perfeccione y evalúe su Sistema de Control Interno. Vela por la eficiencia, eficacia y transparencia de la gestión institucional, promoviendo la aplicación de los principios de responsabilidad, integridad y mejora continua, supervisa el cumplimiento de la normativa técnica emitida por la Contraloría General de la República. Asimismo, brinda asesoría para fortalecer los mecanismos de control interno y adopción de medidas correctivas que aseguren el adecuado funcionamiento del sistema.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Gestionar las revisiones operativas en cuanto al cumplimiento de procesos institucionales.

- 1.1. Preparar y mantener actualizado el inventario de cumplimientos normativos, aplicables a JUPEMA.
- 1.2. Efectuar el análisis y diagnósticos de los diversos procesos institucionales.
- 1.3. Analizar y proponer las posibles mejoras a los procesos institucionales.
- 1.4. Diseñar y dar seguimiento en conjunto con los encargados de los procesos, a la implementación de las mejoras aprobadas, para obtener retroalimentación y asegurar su funcionalidad.
- 1.5. Verificar y dar seguimiento a la ejecución de los procesos internos y planes de mejora.
- 1.6. Ejecutar el proceso de gestión de incidentes del SIGECA, bajo el enfoque de cumplimiento y mejora de los procesos internos.

2. Gestionar las revisiones operativas en cuanto al cumplimiento de la normativa.

- 2.1. Monitorear y velar por la actualización de la normativa de los procesos institucionales.
- 2.2. Velar por el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable a los procesos institucionales.
- 2.3. Dar seguimiento a los resultados de los procesos de verificación ejecutados.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3. Gestionar las revisiones operativas en cuanto al cumplimiento de leyes y normativa aplicable en temas del Marco de Gestión.

- 3.1. Evaluar periódicamente las regulaciones señaladas en la Ley N.º 8204 y su aplicación en los procesos internos de JUPEMA, como mejores prácticas para el proceso.
- 3.2. Proponer mejoras en los procesos y velar por su cumplimiento, con el propósito de prevenir la legitimación de capitales, por parte de los afiliados y trabajadores de JUPEMA.
- 3.3. Monitorear y aplicar procesos de revisión para determinar el nivel de cumplimiento de los requerimientos de la Ley 8204, respecto a los temas que aplique como buenas prácticas.
- 3.4. Monitorear periódicamente la aplicación de otras leyes vinculantes con los procesos de JUPEMA.
- 3.5. Ejecutar los procesos de verificación bajo el marco de gestión de tecnologías de información, principalmente en temas de cumplimiento, negocio y gobernanza.

4. Gestionar los procesos del Sistema de Control Interno Institucional.

- 4.1. Desarrollar en conjunto con las dependencias la gestión de los diferentes
- 4.2. procesos de seguimiento del Sistema de Control Interno Institucional.
- 4.3. Dar cumplimiento específico a la normativa externa Artículo 7, 10 y 17 de la Ley General de Control Interno N°8292.
- 4.4. Asesorar a las dependencias, en la elaboración y aplicación de los cuestionarios de Autoevaluación del Sistema de Control Interno.
- 4.5. Cumplir con la normativa externa de la Ley General de Control Interno N°8292, directrices y las Normas de Control Interno de la CGR (N-2-2009-CO-DFOE).
- 4.6. Gestionar y dar cumplimiento a la normativa externa aplicable de conformidad con el Marco de gestión de tecnología de información, bajo el enfoque de negocio y gobernanza.
- 4.7. Coordinar y ejecutar en conjunto con las partes interesadas, el proceso de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, bajo los lineamientos del o los marcos de gestión aplicables a JUPEMA.

5. Ejecutar funciones administrativas.

- 5.1. Participar en el desarrollo de nuevos proyectos y/o, sistemas, relacionados con la prestación de servicios.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

5.2. Elaborar los informes requeridos por la Dirección Ejecutiva.

5.3. Apoyar y brindar capacitación en temas de control interno y cumplimiento normativo.

6. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Director Ejecutivo.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato o Licenciatura en Administración de Empresas o carrera relacionada con ciencias económicas, Ingeniería en Producción Industrial o Procesos.
Años de Experiencia	Mínimo <u>5</u> años.
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Manejo de portafolios de crédito (carteras de crédito)		Nivel <u>3</u>
2- Conocimientos en el sector bursátil		Nivel <u>3</u>
3- Redacción de informes técnicos		Nivel <u>3</u>
4- Regímenes de pensiones del Magisterio Nacional		Nivel <u>3</u>
5- <u>Normativa de Control Interno (CGR y SUPEN)</u>		Nivel <u>3</u>

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Secretaría Ejecutiva

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Participación en la planeación, dirección, coordinación y supervisión de labores profesionales, técnicas y administrativas de gran dificultad y asistir a los superiores inmediatos para impulsar y multiplicar las acciones de la organización en aras de cumplir las metas y la misión de la Institución, esto con el fin de influir más directamente en el buen cumplimiento de los objetivos institucionales.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

General:

1. Efectuar el manejo y archivo de documentación.

- 1.1. Tramitar y dar seguimiento a los pagos parciales por contrataciones de asesorías externas.
- 1.2. Coordinar y tramitar las solicitudes de convenios de cooperación con las entidades magisteriales, así como la liquidación correspondiente.
- 1.3. Redactar cartas, informes y cualquier otro documento que sea requerido.
- 1.4. Recibir, clasificar, trasladar o brindar respuesta y archivar la correspondencia recibida.
- 1.5. Tramitar publicaciones en el Diario Oficial la Gaceta.
- 1.6. Actualizar y cargar procedimientos y reglamentos en la Intranet institucional.

2. Tramitar solicitudes mediante sistemas.

- 2.1. Realizar los trámites relacionados con requisiciones de materiales, adelantos y reintegros de dinero, presolicitudes de compra, boletas de transportes, cuentas por pagar, presupuesto, reservación de sala de eventos, órdenes de trabajo y emisión de cheque o transferencias.

3. Coordinar de reuniones.

- 3.1. Llevar el control de la agenda de audiencias y reuniones de la jefatura.
- 3.2. Coordinar la preparación logística de reuniones o eventos promovidos por la jefatura, así como asistir, cuando se requiera, en la toma y levantamiento de actas, minutas, preparación de acuerdos entre otros documentos.
- 3.3. Coordinar las comisiones que sean encomendadas, así como convocar, elaborar la agenda, redactar y comunicar las actas y acuerdos.
- 3.4. Coordinar reuniones a lo interno de la institución y con entes externos.
- 3.5. Coordinar actividades protocolarias.

4. Atender asuntos del Órgano de Dirección.

- 4.1. Convocar a sesiones de Junta Directiva al personal Administrativo.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

4.2. Atender las solicitudes de los señores miembros del Órgano de Dirección cuando lo requieren o según las instrucciones del superior inmediato.

5. Atender los asuntos del Departamento.

- 5.1. Coordinar vacaciones, justificaciones, tiempo extraordinario y controlar la asistencia del personal a cargo, según corresponda.
- 5.2. Planear, coordinar y supervisar las tareas del personal a cargo.
- 5.3. Dar seguimiento a los asuntos atinentes a la Dirección Ejecutiva.
- 5.4. Atender y dar respuesta a consultas telefónicas y personales relativas al estado de los asuntos trasladados a la Dirección Ejecutiva.
- 5.5. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.

6. Apoyar el área y al personal que supervisa:

- 6.1. Supervisar el personal a su cargo.
- 6.2. Aprobar los trámites relacionados con requisiciones de materiales, adelantos y reintegros de dinero, pre solicitudes de compra, boletas de transportes, cuentas por pagar, presupuesto, reservación de sala de eventos, órdenes de trabajo y emisión de cheque o transferencias; cuando se le solicite.

7. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Director Ejecutivo.

Ejercida: Cocinero y Misceláneo.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 50% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión documental		Nivel 2
2- Redacción y ortografía		Nivel 2
3- Sistema de Gestión de Calidad		Nivel 1
4- Redacción de notas y actas		Nivel 3
5- Manejo de Outlook		Nivel 2

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable

Cocinero

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Preparación y distribución de los alimentos, así como mantener el orden y la limpieza del equipo utilizado y del área de trabajo.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Brindar servicios de alimentación y bebida.

- 1.1. Elaborar el menú y realizar las compras de los alimentos.
- 1.2. Preparar desayunos, almuerzos y refrigerios para las diferentes actividades institucionales.
- 1.3. Realizar la limpieza de la cocina
- 1.4. Cumplir con las normas de higiene y seguridad necesarias para preservar la salud y evitar accidentes.
- 1.5. Mantener en perfecta limpieza y orden la cocina, equipo e instalaciones, incluyendo vajillas, cubiertos y trapos de cocina.
- 1.6. Servir los bocadillos, platillos y/o bebidas en las reuniones donde sea solicitado.

2. Dar soporte administrativo.

- 2.1. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.

3. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Director Ejecutivo, y Secretaria Ejecutiva.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Educación Primaria y preferiblemente Secundaria.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año.
Requisito Legal	No aplica.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Deseable conocimiento básico en manejo de Microsoft Outlook y Word.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento en manipulación de alimentos		Nivel 3
2- Conocimiento en manejo de químicos		Nivel 2
3- Conocimiento y manejo de las herramientas de limpieza		Nivel 2
4- Conocimiento en manejo de residuos		Nivel 1

V. TELETRABAJO

Puesto no teletrabajable



Misceláneo

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores manuales variadas en diversos campos de actividades de aseo y ornato.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Realizar funciones relacionadas con limpieza, aseo y organización de eventos.

- 1.1. Realizar labores de limpieza y aseo, tales como: barrer, limpiar, aspirar, pulir pisos, muebles, estantes, escaleras, puertas, paredes, ventanas, parqueo, equipos de oficina, servicios sanitarios, loza, grifería, espejos, aceras, recoger los desechos de los basureros y trasladar el reciclaje al centro de acopio del área asignada, dar mantenimiento de las plantas, en los diferentes pisos de la institución y en sus áreas adyacentes, entre otros afines.
- 1.2. Colaborar en la organización y ejecución de eventos internos y externos de la institución, en actividades tales como: preparar mobiliario, servir refrigerios, almuerzos, entre otros.
- 1.3. Solicitar, custodiar y mantener el control de materiales e insumos de limpieza para la unidad que atienden.
- 1.4. Capacitar al personal interno y externo que va a cubrir otras áreas en sustitución de trabajadores.
- 1.5. Mantener limpias y ordenadas las áreas de trabajo.
- 1.6. Asistir a reuniones con jefaturas y personal colaborador con el fin de mejorar métodos, procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presenten en la ejecución de las labores y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.

2. Dar soporte administrativo al departamento.

- 2.1. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.

3. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Director Ejecutivo y Secretaria Ejecutiva.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Educación Primaria y preferiblemente Secundaria.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año.
Requisito Legal	No aplica.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Deseable conocimiento básico en manejo de Microsoft Outlook y Word.
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento en manejo de químicos		Nivel 2
2- Conocimiento y manejo de las herramientas de limpieza		Nivel 2
3- Conocimiento en manejo de residuos		Nivel 2

V. TELETRABAJO

Puesto no teletrabajable



Oficial Unidad Integral de Riesgos

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en la gestión integral de riesgos para la identificación, evaluación, medición, análisis y seguimiento de los diferentes riesgos, sean financieros o no financieros que atentan contra la sana gestión integral de la organización y de los fondos que administra.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Mantener monitoreo permanente de las mejores prácticas de gestión de riesgo y determinar su validez para la organización e implementar lo correspondiente.

- 1.1. Monitorear la normativa del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) relacionada con la Superintendencia de Pensiones (SUPEN), Entidades Financieras (SUGEF), Valores (SUGEVAL), Bolsa Nacional de Valores, así como otras entidades reguladoras.
- 1.2. Implementar los reglamentos y acuerdos emitidos por CONASSIF en relación con el tema de riesgos, inversiones y créditos.
- 1.3. Mantener un monitoreo de las mejores prácticas para la gestión de riesgos y determinar la validez para la institución e implementar lo correspondiente.

2. Implementar las políticas, procedimientos y lineamientos sobre la gestión de riesgo de la institución, según la Declaración de Apetito de Riesgo (DAR), el mapa de procesos y lo descrito en el P20-MA-001 Manual para la Gestión Integral de Riesgos.

- 2.1. Coadyuvar y ajustar el proceso de gestión integral de riesgos a la naturaleza de negocio y volumen de operaciones del RCC.
- 2.2. Coadyuvar y revisar los ajustes a la política de gestión integral de riesgos.
- 2.3. Implementar las observaciones y oportunidades de mejora realizadas por la auditoría interna, auditoría externa y SUPEN relacionado con la gestión de riesgos.

3. Brindar soporte para la adecuada aplicación de las normativas relacionadas con la gestión de riesgo de crédito.

- 3.1 Apoyar en la implementación de la normativa de SUGEF relacionada con el tema del proceso de crédito.
- 3.2 Realizar consideraciones sobre las condiciones crediticias (montos, plazos, tasas de interés, mitigadores de riesgo, entre otros).



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4. Participar en reuniones con personal interno y entidades externas relacionadas con el tema de riesgos financieros y no financieros.**
 - 4.1. Participar como miembro en el Comité de Riesgo.
 - 4.2. Participar en las sesiones del Órgano de Dirección, cuando corresponda.
 - 4.3. Participar como miembro en el Comité de Inversiones y Riesgos (Comité del tema de la normativa de calidad)
 - 4.4. Participar en el Comité Estratégico de TI.
 - 4.5. Participar en el Comité de innovación y transformación.
 - 4.6. Participar en reuniones con otras dependencias internas en temas relacionados con riesgos, inversiones y crédito.
 - 4.7. Participar en reuniones con entidades externas en temas relacionados con riesgos, inversiones y crédito.
 - 4.8. Participar en las mesas de trabajo del RCC.
- 5. Informarse y analizar la coyuntura socioeconómica a nivel nacional e internacional.**
 - 5.1 Dar seguimiento a las variables macroeconómicas.
 - 5.2 Revisar noticias nacionales e internacionales.
 - 5.3 Revisión de los informes de entidades externas sobre este tema.
- 6. Identificar, medir, evaluar, monitorear, dar seguimiento e informar al Órgano de Dirección a los comités de riesgos e inversiones de los riesgos tanto financieros como no financieros según la Declaración de Apetito de Riesgos y el P20-MA-001 Manual para la Gestión Integral de Riesgos.**
- 7. Vigilar que la gestión de riesgos sea integral y se consideren los riesgos en que incurra la entidad regulada y los fondos administrativos, según el mapa de procesos de la institución y la Declaración de Apetito de Riesgo.**
- 8. Asesorar al Comité de Riesgos y al Órgano de Dirección en la elaboración o modificación de la declaración del apetito de riesgo y del marco de gestión de riesgos, según lo estipulado en el Manual de Declaración Apetito de Riesgo del RCC P01-MA-003.**
- 9. Gestionar y realizar los estudios de riesgos para todos aquellos productos o nuevos servicios que la entidad pretenda comercializar.**
- 10. Informar, al menos mensualmente, al Órgano de Dirección, al Comité de Riesgos, al de Inversiones y a la Alta Gerencia sobre:**
 - 10.1 La exposición por tipo de riesgo de los fondos administrados. Los informes sobre la exposición de riesgo deberán incluir análisis de sensibilidad y pruebas bajo condiciones extremas.
 - 10.2 Las desviaciones que, en su caso, se presenten con respecto al apetito de riesgo aprobado. Los informes deben incluir pruebas de retroalimentación



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

(backtesting) con datos reales que permitan medir la efectividad de los modelos utilizados y su correspondiente ajuste cuando ellos se desvíen de la realidad.

- 11. Velar que la Unidad o función de riesgos, cuente personal suficiente, que posea la experiencia y competencias necesarias, incluyendo el conocimiento de los productos y del mercado, que le permitan emitir criterios fundamentados en relación con los riesgos a los que está expuesta la organización.**
- 12. Apoyar al Órgano de Dirección en la gestión operativa del adecuado funcionamiento del Comité de Riesgos, en virtud del cumplimiento de los lineamientos institucionales y externos.**
- 13. Apoyar al Órgano de Dirección en el desarrollo y fomento de una Cultura de Riesgo Institucional, así como su debida presentación al Comité de Riesgos.**
- 14. Revisar los análisis de los factores fundamentales de los emisores bursátiles en los que el RCC tenga fondos, así como los recomendados por el Departamento de Inversiones.**
 - 14.1 Revisar la información externa sobre los emisores bursátiles.
 - 14.2 Realizar el análisis de los factores fundamentales del emisor.
 - 14.3 Dar seguimiento al comportamiento de los emisores bursátiles.
- 15. Asignar, dirigir y controlar las labores del personal a su cargo, resolver los problemas técnicos, administrativos y profesionales que se presenten, controlar el cumplimiento de las instrucciones giradas tanto en calidad como en tiempo de respuesta.**
- 16. Coordinar gestiones correspondientes a la Unidad, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones de los entes reguladores como: Contraloría General de la República, SUPEN, Auditorías Internas y Externas.**
- 17. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen la Unidad, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado: así como mantener los lineamientos para la adecuada gestión documental.**
- 18. Apoyar en la elaboración del Plan Estratégico Institucional y elaborar, conocer y ejecutar el Plan Anual Operativo de su Unidad.**
- 19. Participar en la elaboración del Presupuesto de su Unidad y velar por la ejecución de este.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

20. **Velar por el cumplimiento de disposiciones regulatorias como el Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de la Calidad. y las evaluaciones o cuestionarios institucionales.**
21. **Desarrollar y fomentar de una Cultura de Riesgo Institucional.**
22. **Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
- h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
- i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
- j. Promover la cultura de cumplimiento.
- k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI.**

Consejo de Arquitectura (Rol COBIT2019): Comité Estratégico de TI (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO03 — Gestionar la Arquitectura Empresarial	APO03.01 Desarrollar la visión de arquitectura empresarial.	Aprueba
	APO03.02 Definir la arquitectura de referencia	Aprueba
	APO03.03 Seleccionar oportunidades y soluciones.	Aprueba
	APO03.04 Definir la implementación de la arquitectura.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	APO03.05 Proporcionar servicios de arquitectura empresarial.	Aprueba

Consejo de Gobierno de TI (Rol COBIT2019): Comité Estratégico de TI (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.02 Evaluar las capacidades, rendimiento y madurez digital actual de la empresa	Responsable
	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Aprueba
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Aprueba
	APO02.06 Comunicar la dirección y estrategia de I&T.	Aprueba
APO03 — Gestionar la Arquitectura Empresarial	APO03.01 Desarrollar la visión de arquitectura empresarial.	Aprueba
	APO03.02 Definir la arquitectura de referencia	Aprueba
	APO03.03 Seleccionar oportunidades y soluciones.	Aprueba
	APO03.04 Definir la implementación de la arquitectura.	Aprueba
	APO03.05 Proporcionar servicios de arquitectura empresarial.	Aprueba
APO04- Gestionar la innovación	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Aprueba
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.01 Determinar la disponibilidad y las fuentes de fondos.	Aprueba
	APO05.02 Evaluar y seleccionar programas para financiar.	Aprueba
	APO05.03 Monitorizar, optimizar e informar sobre el rendimiento del portafolio de inversión.	Aprueba
	APO05.04 Mantener los portafolios.	Aprueba
	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Aprueba
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio.	Informado
	APO08.04 Coordinar y comunicar.	Aprueba
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T	Aprueba
	APO09.02 Catalogar los servicios habilitados por I&T.	Aprueba
	APO09.03 Definir y preparar acuerdos de servicio.	Aprueba
APO10—Gestionar los proveedores	APO10.02 Seleccionar proveedores.	Aprueba
APO13—Gestionar la seguridad	APO13.01 Establecer y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI).	Informado
BAI01 -Gestionar los programas	BAI01.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de programas	Responsable
	BAI01.02 Iniciar un programa.	Aprueba
	BAI01.04 Desarrollar y mantener el plan del programa.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Informado
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Aprueba
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Informado
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Informado
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable

Comité Estratégico (Programas/ proyectos) (Rol COBIT2019): Equipo de transformación (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI01- Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa.	Aprueba
	BAI01.04 Desarrollar y mantener el plan del programa.	Aprueba
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Aprueba
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Aprueba
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Aprueba
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de proyectos.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Aprueba

Comité de Riesgos Empresariales (Rol COBIT2019): Comité de Riesgos (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.02 Catalogar los servicios habilitados por I&T	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos	Aprueba
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Aprueba
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Aprueba
APO13—Gestionar la seguridad	APO13.01 Establecer y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.02 Catalogar los servicios habilitados por I&T	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos	Aprueba
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Aprueba
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Aprueba
APO13—Gestionar la seguridad	APO13.01 Establecer y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Director de Riesgos (Rol COBIT2019): Oficial Unidad Integral de Riesgos (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO08-Gestionar las relaciones	APO08.04 Coordinar y comunicar.	Informado
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos	Responsable
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Responsable
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Responsable
APO14 — Gestionar los datos	APO14.01 Definir y comunicar la estrategia y los roles y responsabilidades de la gestión de datos de la organización.	Responsable
	APO14.02 Definir y mantener un glosario empresarial consistente.	No involucrado
	APO14.03 Establecer los procesos y la infraestructura para la gestión de metadatos.	Responsable
	APO14.07 Definir la estrategia de depuración de datos	Responsable
	APO14.08 Gestionar el ciclo de vida de los activos de datos.	No involucrado
	APO14.09 Soportar el archivado y retención de datos.	Responsable
	APO14.10 Gestionar los acuerdos de toma de copias de seguridad y restauración de datos.	Responsable
BAI01—Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa.	Informado
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.03 Monitorizar la infraestructura de I&T.	Informado
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Informado
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.05 Gestionar las instalaciones.	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.07 Gestionar las vulnerabilidades y monitorizar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad.	Informado
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.04 Gestionar errores y excepciones.	Informado
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.05 Asegurar la trazabilidad y la rendición de cuentas de los eventos de información.	Informado
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento,	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	enfocándose en la efectividad del diseño.	
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable

Equipo de Transformación

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO04- Gestionar la innovación	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Aprueba

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: presidente de Junta Directiva

Ejercida: Asistente de Riesgos, Analista de Riesgos Senior, Analista de Riesgos Junior.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Economía, Administración de Empresas o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años.
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Paquetes estadísticos (SPSS, R, Stata, @Risk)



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Proceso de gestión integral de riesgos.		Nivel 3
2- Reglamento de riesgos SUPEN.		Nivel 3
3- Confección y manejo de presupuestos		Nivel 3
4- Normativa del sector financiero y pensiones (CONASSIF-SUGEF-SUPEN)		Nivel 3
5- Análisis financiero		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Asistente de Riesgos

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Realizar gestiones de apoyo guiadas para identificar, evaluar, medir, mitigar y monitorear los diferentes riesgos financieros y no financieros según corresponda, y referentes a la declaración de apetito y perfil de riesgo institucional. Además, apoyar en los análisis de los factores fundamentales de emisores bursátiles.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Informar y analizar la coyuntura socioeconómica a nivel nacional e internacional.

- 1.1. Dar seguimiento a las variables macroeconómicas.
- 1.2. Revisar noticias nacionales e internacionales.
- 1.3. Revisar los informes de entidades externas sobre este tema.

2. Apoyar en el análisis de los factores fundamentales de los emisores bursátiles.

- 2.1 Revisar la información externa sobre el emisor bursátil.
- 2.2 Realizar el análisis de los factores fundamentales del emisor.
- 2.3 Dar seguimiento al comportamiento de los emisores bursátiles.

3. Elaborar análisis de coyuntura económica.

- 3.1 Elaborar informes sobre el comportamiento de las principales variables macroeconómicas, así como analizar su efecto sobre el portafolio de inversiones del RCC (incluye valores y créditos).
- 3.2 Elaborar informes sobre expectativas económicas de las principales variables macroeconómicas.
- 3.3 Elaborar informes sobre proyección de curvas de rendimiento.

4. Colaborar con el proceso de gestión de riesgos financieros y no financieros.

- 4.1 Manejo y descarga de reportes
- 4.2 Aplicación de indicadores
- 4.3 Seguimiento a planes de acción

5. Apoyar al encargado de la UIR en la elaboración de los cálculos y gestiones de la Declaración de Apetito de Riesgo (DAR) y lo descrito en el P20-MA-001 Manual para la Gestión Integral de Riesgos

6. Apoyar en el desarrollo y fomento de una Cultura de Riesgo Institucional.

7. Asistir en los análisis de Riesgos para con la gestión del proceso de proyectos de infraestructura, como según corresponda.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

8. Generar aportes en el desarrollo y gestión del Plan Anual Operativo de la Unidad, así como en el cumplimiento de los objetivos estratégicos como según corresponda.
9. Apoyar en la aplicación de la gestión de Valoración de riegos de nuevos proyectos, según corresponda.
10. Apoyar los estudios de riesgos pertinente para todos aquellos productos o nuevos servicios que la entidad pretenda comercializar, según su naturaleza de negocio.
11. Apoyar en las gestiones correspondientes al departamento, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones de los entes reguladores como: Contraloría General de la República, SUPEN, Auditorías Internas y Externas.
12. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado: así como mantener los lineamientos para la adecuada gestión documental.
13. Apoyar e implementar las observaciones y oportunidades de mejora realizadas por la Auditoría Interna, Auditoría Externa y SUPEN relacionado con la Gestión Integral de Riesgos.
14. Realizar otras funciones naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Oficial de la Unidad Integral de Riesgos y Analista de Riesgos Senior.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Economía, Administración de Empresas o carrera relacionada con ciencias económicas y o Ingeniería Industrial o Procesos.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Paquetes estadísticos (SPSS, R, Stata, @Risk) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Manejo de bases de datos		Nivel 2
2- Análisis financiero		Nivel 2
3- Proceso de gestión integral de riesgos		Nivel 1
4- Reglamento de riesgos SUPEN		Nivel 1
5- Estadística descriptiva e inferencial		Nivel 1

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica



Analista de Riesgos Senior

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Realizar las gestiones pertinentes para identificar, medir, monitorear, mitigar y comunicar los diferentes riesgos financieros y crédito; así como apoyar en la gestión de los riesgos no financieros de los procesos del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC) y el Fondo Especial Administrativo (FEA).

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Elaborar los cálculos e interpretación de los resultados según la Declaración de Apetito de Riesgo (DAR) y lo descrito en el P20-MA-001 Manual para la Gestión Integral de Riesgos, las cuales contemplan lo siguiente:

- 1.1. Identificar, evaluar y controlar que la gestión de los riesgos financieros y crédito considere todos los riesgos que son relevantes para JUPEMA, lo cual debe contar con modelos y sistemas de medición de riesgos congruentes con el grado de complejidad y volumen de sus operaciones, que reflejen en forma precisa el valor de las posiciones y su sensibilidad a diversos factores de riesgo, incorporando información proveniente de fuentes confiables.
- 1.2. Verificar la observancia de los límites globales y específicos, así como los niveles de tolerancia aceptables para de las gestiones de los riesgos financieros y crédito.
- 1.3. Desarrollar actividades tales como, la identificación, análisis, evaluación, tratamiento, gestión, revisión, medición, documentación, comunicación y mitigación de las gestiones de los riesgos financieros y crédito, así como la consecuente asignación de los responsables de llevar a cabo dicha labor y sus respectivos roles.
- 1.4. Apoyar en el análisis/estudios especiales de Gestión Integral de Riesgos para temas de otros procesos relacionados con la naturaleza de negocio de la institución.

Revisar y analizar las propuestas sobre modificación o implementación de la normativa de gestión de riesgo de crédito del RCC y FEA.

- 2.1. Apoyar en la implementación de la normativa de SUPEN u otras Superintendencias relacionada con el proceso de crédito.
- 2.2. Emitir criterio sobre las modificaciones propuestas a los reglamentos y lineamientos del proceso de crédito.
- 2.3. Emitir criterio sobre las propuestas de nuevas condiciones crediticias (montos, plazos, tasas de interés, mitigadores de riesgo, entre otros).



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3. Elaborar los cálculos e interpretar los resultados de los indicadores de riesgos del portafolio de inversiones y la cartera crediticia del RCC.

- 3.1. Elaborar e interpretar los resultados de los indicadores de Valor en Riesgo de los modelos de Beta, Poisson, entre otros.
- 3.2. Elaborar e interpretar los resultados de los indicadores de duración de Macaulay y duración modificada.
- 3.3. Elaborar e interpretar los resultados de los indicadores del modelo de ciclo de vida.
- 3.4. Elaborar e interpretar los resultados de los indicadores del modelo de matrices de transición.
- 3.5. Elaborar e interpretar los resultados de los indicadores del modelo de scoring de crédito.
- 3.6. Elaborar e interpretar los resultados de las pruebas de estrés de la cartera crediticia del RCC.
- 3.7. Elaborar e interpretar los resultados de los indicadores del modelo de cosechas.
- 3.8. Elaborar e interpretar los resultados del modelo de colocación crediticia por salario líquido del agremiado.

4. Elaborar y dar seguimiento los indicadores de calidad y morosidad de la cartera crediticia del RCC

- 4.1. Elaborar informes de seguimiento al comportamiento de la morosidad de la cartera de créditos del RCC para las diferentes poblaciones de agremiados.
- 4.2. Efectuar estudios especiales de riesgo para temas relacionados con el proceso de crédito.

5. Elaborar otros informes de la Unidad relacionados con el tema de riesgos no financieros y riesgo de crédito.

- 5.1 Construir y dar seguimiento a los límites de riesgo de los indicadores de los modelos de crédito para el RCC.
- 5.2 Dar seguimiento a los límites de tolerancia al riesgo de la cartera crediticia del RCC.
- 5.3 Participar en la guía y apoyo de la calidad y construcción de base de datos de la cartera de créditos del RCC.

6. Apoyar en el desarrollo y fomento de una Cultura de Riesgo Institucional.

7. Asistir en los análisis de Riesgos para con la gestión del proceso de proyectos de infraestructura, como según corresponda.

8. Generar aportes en el desarrollo y gestión del Plan Anual Operativo de la Unidad, así como en el cumplimiento de los objetivos estratégicos como según corresponda.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

9. Apoyar en la aplicación de la gestión de Valoración de riegos de nuevos proyectos, según corresponda.
10. Realizar los estudios de riesgos pertinente para todos aquellos productos o nuevos servicios que la entidad pretenda comercializar, según su naturaleza de negocio.
11. Colaborar en la actualización y de acuerdo con la Declaración de Apetito de Riesgo (DAR), las políticas, procedimientos y metodologías según el P20-MA-001 Manual para la Gestión Integral de Riesgos, que se utilizan en la institución para identificar, medir, dar seguimiento, gestionar y comunicar los riesgos relevantes que podrían afectar la consecución de los objetivos de la entidad y de los fondos administrados, con el fin de mitigar su impacto.
12. Apoyar en las gestiones correspondientes al departamento, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones de los entes reguladores como: Contraloría General de la República, SUPEN, Auditorías Internas y Externas.
13. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado: así como mantener los lineamientos para la adecuada gestión documental.
14. Apoyar e implementar las observaciones y oportunidades de mejora realizadas por la Auditoría Interna, Auditoría Externa y SUPEN relacionado con la Gestión Integral de Riesgos.
15. Colaborar con el proceso de gestión de riesgos no financieros:
 - 15.1 Apoyar en el proceso de gestión de riesgo tecnológico.
 - 15.2 Apoyar en el proceso de gestión de riesgo Operativo.
 - 15.3 Apoyar en el proceso de gestión de riesgo Reputacional.
16. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Comité de Riesgos Empresariales (Rol COBIT2019): Comité de Riesgos (Estructura JUPEMA).

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.02 Catalogar los servicios habilitados por I&T	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos	Aprueba
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Aprueba
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Aprueba
APO13—Gestionar la seguridad	APO13.01 Establecer y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.02 Catalogar los servicios habilitados por I&T	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos	Aprueba
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Aprueba
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Aprueba
APO13—Gestionar la seguridad	APO13.01 Establecer y mantener un sistema de	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	gestión de seguridad de la información (SGSI)	
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Oficial de la Unidad Integral de Riesgos.

Ejercida: en casos ocasionales y debidamente aprobados por el Oficial de la Unidad Integral de Riesgos ejerce supervisión sobre el personal asignado.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato o Licenciatura en Economía, Administración de Empresas, Estadística o carrera relacionada con ciencias económicas y/o Ingeniería Industrial o Procesos. Adicionalmente al grado académico, preferiblemente Técnico en Riesgos.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años.
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Paquetes estadísticos (SPSS, R, Stata,@Risk) Preferiblemente Power BI Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Manejo de bases de datos		Nivel 3
2- Estadística descriptiva e inferencial		Nivel 3
3- Proceso de gestión integral de riesgos		Nivel 3
4- Reglamento de riesgos SUPEN		Nivel 3
5- Análisis Financiero		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Analista de Riesgos Junior

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Realizar las gestiones pertinentes guiadas para identificar, evaluar, medir, mitigar, monitorear y comunicar los diferentes riesgos financieros y no financieros según corresponda, y referentes a la declaración de apetito y perfil de riesgo institucional. Además, realizar el análisis de los factores fundamentales de emisores bursátiles.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Colaborar con la elaboración de los cálculos e interpretación de los resultados según la Declaración de Apetito de Riesgo (DAR) y lo descrito en el P20-MA-001 Manual para la Gestión Integral de Riesgos, de las siguientes gestiones de los riesgos no financieros, las cuales contemplan lo siguiente:

- 1.1. Identificar, evaluar y controlar que la gestión del riesgo de reputación considere todos los riesgos que son relevantes para JUPEMA, lo cual debe contar con modelos y sistemas de medición de riesgos de reputación congruentes con el grado de complejidad y volumen de sus operaciones, que reflejen en forma precisa el valor de las posiciones y su sensibilidad a diversos factores de riesgo, incorporando información proveniente de fuentes confiables.
- 1.2. Verificar la observancia de los límites globales y específicos, así como los niveles de tolerancia aceptables para los riesgos de reputación.
- 1.3. Desarrollar actividades tales como, la identificación, análisis, evaluación, tratamiento, gestión, revisión, medición, documentación, comunicación y mitigación de eventos de riesgo legal, así como la consecuente asignación de los responsables de llevar a cabo dicha labor y sus respectivos roles.
- 1.4. Verificar el evento de riesgo legal o incidente de riesgo, la atención a los mismos deben ser una prioridad, por lo tanto, es imperativo el despliegue de forma inmediata de los mayores esfuerzos de la Unidad Integral de Riesgos y los Departamentos relacionados, con el fin de tomar el control del evento e incidente y aplicar las acciones correspondientes.
- 1.5. Apoyar en el análisis/estudios especiales de Gestión Integral de Riesgos para temas de otros procesos relacionados con la naturaleza de negocio de la institución.
- 1.6. Analizar las pérdidas potenciales en materia de gestión de Riesgo Reputación, Riesgo Operativo y Legal que podría sufrir JUPEMA, bajo diversas situaciones, utilizando los respectivos análisis de sensibilidad.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

2. Identificar, evaluar y controlar que la gestión del riesgo operativo considere todos los riesgos que son relevantes para JUPEMA, para lo cual debe:

- 2.1. Contar con modelos y sistemas de medición de riesgos operativos congruentes con el grado de complejidad y volumen de sus operaciones, que reflejen en forma precisa el valor de las posiciones y su sensibilidad a diversos factores de riesgo, incorporando información proveniente de fuentes confiables.
- 2.2. Asegurar que las áreas responsables generen la información sobre las posiciones de la entidad utilizada en los modelos y sistemas de medición del riesgo operativo y que se encuentre disponible de manera oportuna.
- 2.3. Asegurar que toda deficiencia detectada respecto a la calidad, oportunidad e integridad de la información empleada por la Unidad Integral de Riesgos para la gestión del riesgo operativo sea reportada para su debida gestión y control.

3. Apoyar en el análisis e informes de los factores fundamentales de los emisores bursátiles, según corresponda

- 3.1. Revisar la información externa sobre el emisor bursátil.
- 3.2. Realizar el análisis de los factores fundamentales del emisor.
- 3.3. Dar seguimiento al comportamiento de los emisores bursátiles.

4. Colaborar en el análisis de coyuntura económica

- 4.1. Dar seguimiento a las variables macroeconómicas.
- 4.2. Revisar noticias nacionales e internacionales.
- 4.3. Revisar los informes de entidades externas sobre este tema.
- 4.4. Asistir operativamente en la elaboración de informes sobre el comportamiento de las principales variables macroeconómicas, así como analizar su efecto sobre el portafolio de inversiones del RCC (incluye valores y créditos), así como también con relación a la Gestión de Riesgo País.

5. Apoyar en la implementación de modelos econométricos y matemáticos para la proyección de variables económicas

- 5.1. Actualizar y depurar bases de datos sobre variables macroeconómicas y variables relacionadas con la cartera de inversiones y crédito.
- 5.2. Comprender y aplicar los modelos econométricos utilizados para la modelación de diversas variables macroeconómicas.

6. Apoyar en el desarrollo y fomento de una Cultura de Riesgo Institucional.

7. Asistir en los análisis de Riesgos para con la gestión del proceso de proyectos de infraestructura, como según corresponda.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

8. Generar aportes en el desarrollo y gestión del Plan Anual Operativo de la Unidad, así como en el cumplimiento de los objetivos estratégicos como según corresponda.
9. Apoyar en la aplicación de la gestión de Valoración de riesgos de nuevos proyectos, según corresponda.
10. Realizar los estudios de riesgos pertinente para todos aquellos productos o nuevos servicios que la entidad pretenda comercializar, según su naturaleza de negocio.
11. Colaborar en la actualización y de acuerdo con la Declaración de Apetito de Riesgo (DAR), las políticas, procedimientos y metodologías según el P20-MA-001 Manual para la Gestión Integral de Riesgos, que se utilizan en la institución para identificar, medir, dar seguimiento, gestionar y comunicar los riesgos relevantes que podrían afectar la consecución de los objetivos de la entidad y de los fondos administrados, con el fin de mitigar su impacto.
12. Apoyar en las gestiones correspondientes al departamento, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones de los entes reguladores como: Contraloría General de la República, SUPEN, Auditorías Internas y Externas.
13. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado: así como mantener los lineamientos para la adecuada gestión documental.
14. Apoyar e implementar las observaciones y oportunidades de mejora realizadas por la Auditoría Interna, Auditoría Externa y SUPEN relacionado con la Gestión Integral de Riesgos.
15. Colaborar con el proceso de gestión de riesgos no financieros
 - 15.1. Apoyar en el proceso de gestión de riesgo tecnológico.
 - 15.2. Apoyar en el proceso de gestión de riesgo estratégico.
16. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Oficial de la Unidad Integral de Riesgos.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Economía, Administración de Empresas, Estadística o carrera relacionada con ciencias económicas y/o Ingeniería Industrial o Procesos. Adicionalmente al grado académico, preferiblemente Técnico en Riesgos.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Paquetes estadísticos (SPSS, R, Stata, @Risk) Preferiblemente Power BI Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto 4- Superior Nivel
1- Manejo de bases de datos		Nivel 2
2- Estadística descriptiva e inferencial		Nivel 2
3- Proceso de gestión integral de riesgos		Nivel 2



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

4- Reglamento de riesgos SUPEN	Nivel 1
5-Análisis Financiero	Nivel 3

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad Seguridad de la Información

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planear, organizar, dirigir y controlar el adecuado funcionamiento de las funciones a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en la coordinación y ejecución de labores de análisis de seguridad de la información y continuidad del negocio, así como administrativas, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de la profesión.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Gestionar los servicios de seguridad de la información institucional.

- 1.1. Establecer el cronograma anual de trabajo.
- 1.2. Fomentar la implementación de controles que mejoren la seguridad de la información y el control interno y realizar su respectivo monitoreo
- 1.3. Crear conciencia y sensibilizar en materia de seguridad al personal de la institución y las partes involucradas.
- 1.4. Evaluar los riesgos y control de los activos de información e implementar medidas preventivas respecto a la vulnerabilidad de los activos de la institución.
- 1.5. Generar, impulsar e implementar iniciativas para el incremento del nivel de seguridad de la información.
- 1.6. Evaluar la pertinencia y coordinar la implementación de controles específicos de seguridad de la información.
- 1.7. Fomentar el desarrollo y gestión de las políticas y normas de seguridad informática y de la información.
- 1.8. Velar por la actualización y cumplimiento del Plan de Continuidad Institucional.
- 1.9. Velar por la actualización de los procesos de contingencias de los servicios de TI.

2. Monitorear los componentes de la infraestructura Tecnológica Institucional.

- 2.1. Velar por la seguridad, licenciamiento, mantenimiento, garantías, respaldo y recuperación de la infraestructura tecnológica según la normativa vigente.
- 2.2. Velar por el cumplimiento normativo según las políticas de seguridad de la información institucionales.
- 2.3. Salvaguardar los activos, la propiedad intelectual, y los sistemas informáticos.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.4. Supervisar los cambios significativos en la exposición de los recursos de información frente a las amenazas más importantes.
- 2.5. Realizar el monitoreo en los controles de seguridad implementados.
- 2.6. Verificar las medidas de seguridad, las políticas definidas como monitoreo y procedimientos de TI, en coordinación con las áreas del Departamento de Tecnología de Información.

3. Dar seguimiento a los incidentes relativos a la seguridad y planificar la respuesta a los mismos.

- 3.1. Brindar apoyo, participar en las soluciones y dar seguimiento a incidentes y problemas que involucran la Infraestructura Tecnológica Institucional, desde el punto de vista de seguridad de la información.

4. Gestionar y ejecutar el Programa de Continuidad institucional.

- 4.1. Coordinar lo establecido en el Plan de contingencias.
- 4.2. Ser miembro activo del programa de continuidad institucional.
- 4.3. Dar seguimiento y monitoreo de los acuerdos del comité de continuidad institucional.
- 4.4. Velar por el cumplimiento de la gestión y mantenimiento de los sitios alternos con los que cuenta la institución.

Comunicar a su superior inmediato las debilidades o amenazas, posibles u observadas, en materia de operatividad y seguridad de la información.

6. Apoyar en procesos administrativos de TI.

- 6.1. Apoyar al departamento en la valoración, factibilidad, estudio técnico, proceso de compra y planificación según la normativa vigente para los procesos de Seguridad de TI.
- 6.2. Apoyar al departamento en la documentación, evaluación e implementación de normativas internas.
- 6.3. Apoyar al departamento en la ejecución de los procesos y proyectos establecidos en el Plan Anual Operativo.
- 6.4. Acatar procedimientos, metodologías y estándares vigentes.
- 6.5. Atender consultas, solicitudes, generación de información e informes de usuarios internos y externos y dar seguimiento cuando corresponda.

7. Realizar otras funciones de naturaleza que le sean asignadas por su superior inmediato.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - j. Promover la cultura de cumplimiento.
 - k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI.**

Consejo de Arquitectura (Rol COBIT2019): Comité Estratégico de TI (Estructura JUPEMA).

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO03 — Gestionar la Arquitectura Empresarial	APO03.01 Desarrollar la visión de arquitectura empresarial.	Aprueba
	APO03.02 Definir la arquitectura de referencia	Aprueba
	APO03.03 Seleccionar oportunidades y soluciones.	Aprueba
	APO03.04 Definir la implementación de la arquitectura.	Aprueba
	APO03.05 Proporcionar servicios de arquitectura empresarial.	Aprueba

Consejo de Gobierno de TI (Rol COBIT2019): Comité Estratégico de TI (Estructura JUPEMA).

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.02 Evaluar las capacidades, rendimiento y madurez digital actual de la empresa	Responsable
	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Aprueba
	APO02.06 Comunicar la dirección y estrategia de I&T.	Aprueba
APO03 — Gestionar la Arquitectura Empresarial	APO03.01 Desarrollar la visión de arquitectura empresarial.	Aprueba
	APO03.02 Definir la arquitectura de referencia	Aprueba
	APO03.03 Seleccionar oportunidades y soluciones.	Aprueba
	APO03.04 Definir la implementación de la arquitectura.	Aprueba
	APO03.05 Proporcionar servicios de arquitectura empresarial.	Aprueba
APO04- Gestionar la innovación	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Aprueba
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Aprueba
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.01 Determinar la disponibilidad y las fuentes de fondos.	Aprueba
	APO05.02 Evaluar y seleccionar programas para financiar.	Aprueba
	APO05.03 Monitorizar, optimizar e informar sobre el rendimiento del portafolio de inversión.	Aprueba
	APO05.04 Mantener los portafolios.	Aprueba
	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Aprueba
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio.	Informado
	APO08.04 Coordinar y comunicar.	Aprueba
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T	Aprueba
	APO09.02 Catalogar los servicios habilitados por I&T.	Aprueba
	APO09.03 Definir y preparar acuerdos de servicio.	Aprueba
APO10—Gestionar los proveedores	APO10.02 Seleccionar proveedores.	Aprueba
APO13—Gestionar la seguridad	APO13.01 Establecer y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI).	Informado
BAI01 -Gestionar los programas	BAI01.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de programas	Responsable

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	BAI01.02 Iniciar un programa.	Aprueba
	BAI01.04 Desarrollar y mantener el plan del programa.	Aprueba
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Informado
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Aprueba
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Informado
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Informado
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable

Director de Privacidad (Rol COBIT2019): Encargado Unidad de Seguridad de la Información (Estructura JUPEMA).

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.01 Comprender el contexto y la dirección de la empresa.	Responsable
	APO02.02 Evaluar las capacidades, rendimiento y madurez digital actual de la empresa	Responsable
	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO07—Gestionar los recursos humanos	APO07.02 Identificar al personal clave de TI.	Informado
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio.	Responsable
APO10—Gestionar los proveedores	APO10.02 Seleccionar proveedores.	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Responsable
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio.	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.02 Gestionar cambios de emergencia	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.03 Plan de pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.05 Realizar pruebas de aceptación	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.01 Identificar y clasificar las fuentes de información para el gobierno y la gestión de I&T	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.02 Gestionar activos críticos	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.04 Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.05 Gestionar el acceso físico a los activos de I&T.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.06 Gestionar documentos sensibles y dispositivos de salida.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.07 Gestionar las vulnerabilidades y monitorizar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad.	Responsable

Director de Seguridad de la Información (Rol COBIT2019): Encargado Unidad de Seguridad de la Información (Estructura JUPEMA).

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos	Responsable
APO13—Gestionar la seguridad	APO13.01 Establecer y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)	Responsable
APO14 — Gestionar los datos	APO14.01 Definir y comunicar la estrategia y los roles y responsabilidades de la gestión de datos de la organización.	Responsable
	APO14.02 Definir y mantener un glosario empresarial consistente.	Responsable
	APO14.03 Establecer los procesos y la infraestructura para la gestión de metadatos.	Responsable
	APO14.07 Definir la estrategia de depuración de datos	Responsable
	APO14.08 Gestionar el ciclo de vida de los activos de datos.	Responsable
	APO14.09 Soportar el archivado y retención de datos.	Responsable
	APO14.10 Gestionar los acuerdos de toma de copias de seguridad y restauración de datos.	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI06 — Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.05 Resolver y recuperarse de los incidentes.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.01 Identificar y clasificar los problemas.	Aprueba
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.07 Administrar los acuerdos de respaldo.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.01 Proteger contra software malicioso	Aprueba
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.02 Gestionar la seguridad de la conectividad y de la red.	Aprueba
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.03 Gestionar la seguridad de endpoint.	Aprueba
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.04 Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico.	Aprueba
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.05 Gestionar el acceso físico a los activos de I&T.	Aprueba
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.07 Gestionar las vulnerabilidades y monitorizar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad.	Aprueba
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.04 Gestionar errores y excepciones.	Responsable

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.05 Asegurar la trazabilidad y la rendición de cuentas de los eventos de información.	Aprueba
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Aprueba

Gestor de Continuidad de Negocio (Rol COBIT2019): Encargado Unidad de Seguridad de la Información (Estructura JUPEMA).

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.01 Comprender el contexto y la dirección de la empresa.	Responsable
	APO02.02 Evaluar las capacidades, rendimiento y madurez digital actual de la empresa	Responsable
	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
APO07—Gestionar los recursos humanos	APO07.01 Adquirir y mantener una dotación de personal suficiente y adecuada	Informado
	APO07.02 Identificar al personal clave de TI.	Informado
	APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal.	Informado
	APO07.04 Evaluar y reconocer/recompensar el rendimiento laboral de los empleados.	Informado
	APO07.05 Planificar y hacer seguimiento del uso de los recursos humanos del negocio y de TI.	Informado
	APO07.06 Gestionar al personal contratado	Informado
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Responsable
BAI05 — Gestionar el cambio organizativo	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques	Responsable
	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable
BAI06 — Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio.	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.02 Gestionar cambios de emergencia	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.01 Establecer un plan de implementación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.02 Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.01 Establecer un plan de implementación	Informado
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.02 Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos	Informado
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.03 Plan de pruebas de aceptación	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.04 Establecer un entorno de pruebas	Informado
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.05 Realizar pruebas de aceptación	Informado
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.06 Promover a producción y gestionar las liberaciones (releases)	Informado
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.02 Gestionar activos críticos	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.03 Desarrollar e implementar una respuesta de continuidad del negocio.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.04 Realizar ejercicios, probar y revisar el plan de continuidad del negocio (BCP) y el plan de respuesta ante desastres (DRP).	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.06 Realizar formación sobre el plan de continuidad.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.07 Administrar los acuerdos de respaldo.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable

Gestor de Seguridad de la Información (Rol COBIT2019): Encargado Unidad de Seguridad de la Información (Estructura JUPEMA).

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.01 Comprender el contexto y la dirección de la empresa.	Responsable
	APO02.02 Evaluar las capacidades, rendimiento y madurez digital actual de la empresa	Responsable
	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
APO07—Gestionar los recursos humanos	APO07.01 Adquirir y mantener una dotación de personal suficiente y adecuada	Informado
	APO07.02 Identificar al personal clave de TI.	Informado
	APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal.	Informado
	APO07.04 Evaluar y reconocer/recompensar el rendimiento laboral de los empleados.	Informado
	APO07.05 Planificar y hacer seguimiento del uso de los recursos humanos del negocio y de TI.	Informado
	APO07.06 Gestionar al personal contratado	Informado
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T.	Responsable
	APO09.02 Catalogar los servicios habilitados por I&T.	Responsable
	APO09.03 Definir y preparar acuerdos de servicio.	Responsable
APO10—Gestionar los proveedores	APO10.02 Seleccionar proveedores.	Responsable
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable
APO13—Gestionar la seguridad	APO13.01 Establecer y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución	Responsable
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Responsable
	BAI03.10 Mantener las soluciones	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques	Responsable
BAI05 — Gestionar el cambio organizativo	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio.	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.02 Gestionar cambios de emergencia	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.01 Establecer un plan de implementación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.02 Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.03 Plan de pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.04 Establecer un entorno de pruebas	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.05 Realizar pruebas de aceptación	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.01 Identificar y clasificar las fuentes de información para el gobierno y la gestión de I&T	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.02 Gestionar activos críticos	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.03 Monitorizar la infraestructura de I&T.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.05 Gestionar las instalaciones.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.02 Registrar, clasificar y priorizar las peticiones e incidentes.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.04 Investigar, diagnosticar y asignar incidentes.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.06 Cerrar las peticiones de servicio y los incidentes.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.07 Hacer seguimiento al estado y producir informes.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.01 Identificar y clasificar los problemas.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.03 Presentar los errores conocidos.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.04 Resolver y cerrar los problemas.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.03 Desarrollar e implementar una respuesta de continuidad del negocio.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.04 Realizar ejercicios, probar y revisar el plan de continuidad del negocio (BCP) y el plan de respuesta ante desastres (DRP).	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.06 Realizar formación sobre el plan de continuidad.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.01 Proteger contra software malicioso	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.02 Gestionar la seguridad de la conectividad y de la red.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.03 Gestionar la seguridad de endpoint.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.04 Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.05 Gestionar el acceso físico a los activos de I&T.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.06 Gestionar documentos sensibles y dispositivos de salida.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Director Ejecutivo.

Ejercida: Asistente de Seguridad de la Información.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Ingeniería Informática, Ingeniería en Sistemas, Ingeniería en Computación o carrera relacionada con sistemas de la información.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	2) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) SIEM (Security Information and Event Management), NAC (Network Access Control), SOC (Security Operation Center) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	Inglés Técnico

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Seguridad de la información (ISO 27001, ISO 27032)		Nivel 3
2- Gobierno de la seguridad de la información (COBIT)		Nivel 3
3- Continuidad del negocio (ISO 22301)		Nivel 3
4- Gestión de riesgos tecnológicos		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Asistente de Seguridad de la Información

I. NATURALEZA DEL PUESTO

La prestación de servicios de gestión operativa y administrativa de seguridad de la información. Incluye, por lo general, la autorización y el monitoreo del acceso a las instalaciones o infraestructuras de TI, monitoreo de las diferentes herramientas de seguridad de la información, la investigación del acceso no autorizado y el cumplimiento de la legislación pertinente.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Apoyar la gestión de la seguridad operativa y administrativa.

- 1.1. Comunicar los riesgos y fallas en seguridad de la información al Ingeniero en de Seguridad de la Información.
- 1.2. Desarrollar evaluaciones básicas de riesgo para sistemas de información
- 1.3. Contribuir en evaluaciones de vulnerabilidad.
- 1.4. Aplicar y mantener controles de seguridad requeridos por las políticas organizacionales y de seguridad.
- 1.5. Tomar acción para responder a fallas e incidentes de seguridad.
- 1.6. Monitoreo de herramientas de seguridad de la información.
- 1.7. Apoyar al departamento en la documentación, evaluación e implementación de normativas internas.
- 1.8. Atender consultas, solicitudes, generación de información e informes de usuarios internos y externos y dar seguimiento cuando corresponda.

2. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI.**

Asistente Seguridad de la Información.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.02 Gestionar la seguridad de la conectividad y de la red.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.03 Gestionar la seguridad de endpoint.	Responsable

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado Unidad Seguridad de la Información.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Tecnología de información, Seguridad de la Información, Ingeniería en Sistemas o carrera relacionada con sistemas de información.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año.
Requisito Legal	No aplica.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) SIEM (Security Information and Event Management), NAC (Network Access Control), SOC (Security Operation Center) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	Inglés Técnico



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Seguridad de la información (ISO 27001, ISO 27032)		Nivel 2
2- Gobierno de la seguridad de la información (COBIT)		Nivel 1
3- Continuidad del negocio (ISO 22301)		Nivel 2
4- Gestión de riesgos tecnológicos		Nivel 1

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado de la Unidad de Calidad e Innovación

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de la Unidad de Calidad e Innovación y del equipo de trabajo asignado, enfocándose en el cumplimiento y mejoramiento de las disposiciones establecidas para la gestión eficiente de los recursos institucionales, con estricto apego a la normativa interna y externa relacionada con el Régimen de Capitalización Colectiva (RCC) y el Régimen Transitorio de Reparto (RTR), con mayor énfasis en el RCC.

Le corresponde coordinar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC/SIGECA) y la Gestión por Procesos institucional, así como diseñar y ejecutar la estrategia de Innovación y Transformación, incluyendo la administración del portafolio institucional de iniciativas y proyectos, bajo un enfoque de calidad, control, valor, riesgo y mejora continua, conforme a la Planificación Estratégica Institucional (PEI), las políticas de Dirección Ejecutiva y las directrices del Órgano de Dirección.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Gestión de la Calidad y por Procesos

- 1.1. Coordinar y dar seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad de la institución, según la norma de referencia indicada en la PEI.
- 1.2. Monitorear la gestión documental del SGC y asegurar su actualización y trazabilidad.
- 1.3. Monitorear la ejecución de los procesos del SGC (SIGECA) conforme a los requisitos definidos en la PEI.
- 1.4. Coordinar la gestión por procesos institucional con enfoque en calidad, riesgos y mejora continua.
- 1.5. Apoyar el desarrollo de proyectos estratégicos bajo el enfoque de procesos y de calidad.
- 1.6. Monitorear el seguimiento e implementación de recomendaciones y oportunidades de mejora derivadas de proyectos, auditorías y evaluaciones.
- 1.7. Coordinar el apoyo técnico en procesos para otros proyectos de interés institucional.
- 1.8. Velar por el cumplimiento de disposiciones regulatorias relacionadas con el SGC.

2. Innovación y Transformación



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.1. Elaborar la estrategia de innovación y transformación y su plan de acción alineado al negocio.
- 2.2. Diseñar metodologías y herramientas para la gestión de la innovación en JUPEMA.
- 2.3. Definir procedimientos, políticas y normativa internas en materia de innovación y transformación.
- 2.4. Dar seguimiento al plan de innovación y transformación, garantizando su ejecución eficiente.
- 2.5. Potenciar la formación y desarrollo de habilidades/competencias en las personas trabajadoras sobre innovación, mejora continua y gestión del cambio.
- 2.6. Impulsar la innovación institucional y la cultura de mejora, identificando y evaluando técnica y económicamente soluciones y/o proveedores que aporten a la eficacia, productividad y liderazgo de la organización.
- 2.7. Facilitar y gestionar con el Departamento de Tecnología de Información las iniciativas de transformación alineadas con la PEI.
- 2.8. Evaluar tanto a nivel técnico como económico las soluciones de innovación y transformación.
- 2.9. Crear y liderar equipos específicos orientados a la implantación de iniciativas de mejora continua, innovación y transformación.
- 2.10. Modelar, gestionar y actualizar los procesos institucionales en concordancia con los cambios derivados de iniciativas de transformación.
- 2.11. Participar activamente en la preparación del portafolio de planes de innovación y transformación.

3. Gestión de Portafolios y Proyectos

- 3.1. Diseñar e implementar la metodología y herramientas para la administración de portafolios e iniciativas/proyectos institucionales.
- 3.2. Definir procedimientos, políticas y normativa de gestión de portafolios y proyectos.
- 3.3. Formar a directores, líderes y equipos en metodologías tradicionales (cascada) y enfoques ágiles.
- 3.4. Confeccionar y administrar el cronograma institucional del portafolio de iniciativas.
- 3.5. Monitorear y evaluar el desempeño de las iniciativas; presentar informes de estatus y resultados a Dirección Ejecutiva y al Órgano de Dirección.

4. Gobierno, Cumplimiento, Riesgos y Seguridad

- 4.2 Coordinar las gestiones de la dependencia para cumplir con disposiciones de entes reguladores: Contraloría General de la República, SUPEN, Auditoría Interna y auditorías externas.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.3 Gestionar los procesos conforme a la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- 4.4 Cumplir el rol asignado en el Marco de Gestión de TI (incluida la Directriz P15-DI-001), y participar como miembro activo en los comités y estructuras definidas (p. ej., Comité Estratégico de TI, Comité Ejecutivo – Rol COBIT2019).
- 4.5 Seguridad de la Información y Ciberseguridad: Proteger los activos de información garantizando confidencialidad, integridad y disponibilidad; desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de políticas y procedimientos; monitorear y mitigar riesgos de seguridad; coordinar la respuesta a incidentes y promover la concientización institucional.

5. Archivo Central

- 5.1. Supervisar integralmente el desempeño del Área de Archivo, asegurando que la gestión documental institucional se ejecute conforme a la normativa archivística vigente y a los lineamientos estratégicos de la entidad. Le corresponde orientar, apoyar y validar las políticas, procedimientos, instrumentos y proyectos que el especialista formule, así como dar seguimiento a su correcta implementación en el Archivo Central y en los archivos de gestión. Además, debe garantizar la coordinación interdepartamental necesaria para viabilizar transferencias documentales, procesos de selección y eliminación, conservación del acervo y cumplimiento de obligaciones ante el Archivo Nacional, velando por la disponibilidad de recursos, el cumplimiento de plazos y la mejora continua del sistema institucional de archivos.

6 Planificación, Administración y Reportes

- 6.1 Conocer y ejecutar los procesos relacionados con la Planificación Estratégica Institucional que corresponden a la dependencia.
- 6.2 Participar en la elaboración del Plan Estratégico Institucional; elaborar, conocer y ejecutar el Plan Anual Operativo (PAO) de la dependencia.
- 6.3 Participar en la elaboración del presupuesto de la dependencia y velar por su ejecución.
- 6.4 Elaborar informes de labores y de estado/resultado de iniciativas según lo establezca la jefatura/Dirección Ejecutiva/Órgano de Dirección.
- 6.5 Controlar el cumplimiento de instrucciones giradas, tanto en calidad como en tiempos de respuesta.
- 6.6 Coordinar y preparar las sesiones del Equipo de Transformación de JUPEMA.
- 6.7 Investigar tendencias de innovación y transformación y proponer actualizaciones a Dirección Ejecutiva y al Órgano de Dirección.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

7. Gestión de Personas y Trabajo Colaborativo

- 7.1. Asignar, dirigir y controlar las labores del personal a cargo; resolver oportunamente problemas técnicos, administrativos y profesionales.
- 7.2. Desarrollar y fortalecer competencias del equipo en gestión por procesos, SGC/SIGECA, innovación, agilidad y gestión del cambio.
- 7.3. Trabajar en equipo y fomentar la colaboración con todos los departamentos.

8. Otras Funciones

- 8.1. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

Marco normativo interno y externo – responsabilidades de jefatura:

- a) Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponiendo de controles para asegurar el cumplimiento, incluyendo partes relacionadas y terceros.
- b) Aplicar sanciones por incumplimientos, cuando corresponda.
- c) Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento regulatorio y sus causas/consecuencias.
- d) Disponer de controles para identificar nuevas normas o cambios y su impacto en normativa interna, sistemas y controles.
- e) Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
- f) Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento.
- g) Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, manteniendo la normativa interna actualizada conforme a las externas.
- h) Promover la cultura de cumplimiento en toda la organización.
- i) Promover la mejora continua.
- j) Mantener la gestión documental alineada a los lineamientos institucionales.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección, y promover la gestión por procesos.
- **Gestión Integral de Riesgos:** **Gestionar y velar por la ejecución de los procesos** de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.

- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - i. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - j. Promover la cultura de cumplimiento.
 - k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información y ciberseguridad:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI

Comité Ejecutivo (Rol COBIT2019): Comité Ejecutivo (Estructura JUPEMA)

<u>Objetivo de Gobernanza y Gestión</u>	<u>Práctica de Gestión</u>	<u>Responsabilidad matriz RACI</u>
EDM01—Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de gobierno	EDM01.01 Evaluar el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.02 Dirigir el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.03 Monitorizar el sistema de gobierno	Informado
EDM02—Asegurar la obtención de beneficios	EDM02.01 Establecer el objetivo de la mezcla de inversión	Informado
	EDM02.02 Evaluar la optimización del valor.	Informado
	EDM02.03 Dirigir la optimización del valor.	Informado
	EDM02.04 Monitorizar la optimización del valor.	Informado
EDM03—Asegurar la optimización del riesgo	EDM03.01 Evaluar la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.02 Dirigir la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.03 Monitorizar la gestión de riesgos	Informado
EDM04—Asegurar la optimización de los recursos	EDM04.01 Evaluar la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.02 Dirigir la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.03 Monitorizar la gestión de recursos.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

<u>Objetivo de Gobernanza y Gestión</u>	<u>Práctica de Gestión</u>	<u>Responsabilidad matriz RACI</u>
<u>EDM05—Asegurar el compromiso de las partes interesadas</u>	<u>EDM05.01 Evaluar el compromiso y los requisitos de reportes de las partes interesadas</u>	<u>Informado</u>
	<u>EDM05.02 Dirigir el compromiso, comunicación y reporte de las partes interesadas.</u>	<u>Informado</u>
	<u>EDM05.03 Monitorizar el compromiso de las partes interesadas.</u>	<u>Informado</u>
<u>APO01—Gestionar el marco de gestión de I&T</u>	<u>APO01.01 Diseñar el sistema de gestión para la I&T de la empresa.</u>	<u>Informado</u>
	<u>APO01.02 Gestionar la comunicación de objetivos, dirección y decisiones tomadas.</u>	<u>Informado</u>
	<u>APO01.03 Gestionar la implementación de procesos (para respaldar la consecución de objetivos de gobierno y gestión).</u>	<u>Informado</u>
	<u>APO01.04 Definir e implementar las estructuras organizativas.</u>	<u>Aprueba</u>
	<u>APO01.05 Establecer roles y responsabilidades.</u>	<u>Aprueba</u>
	<u>APO01.06 Optimizar la ubicación de la función de TI.</u>	<u>Aprueba</u>
	<u>APO01.07 Definir la propiedad de la</u>	<u>Aprueba</u>



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

<u>Objetivo de Gobernanza y Gestión</u>	<u>Práctica de Gestión</u>	<u>Responsabilidad matriz RACI</u>
	información (datos) y sistemas de información	
	APO01.08 Definir las habilidades y competencias objetivo.	<u>Aprueba</u>
	APO01.09 Definir y comunicar políticas y procedimientos.	<u>Aprueba</u>
	APO01.10 Definir e implementar la infraestructura, servicios y aplicaciones para respaldar el sistema de gobierno y gestión.	<u>Aprueba</u>
	APO01.11 Gestionar la mejora continua del sistema de gestión de I&T.	<u>Aprueba</u>
<u>APO04—Gestionar la innovación</u>	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	<u>Responsable</u>
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	<u>Responsable</u>
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	<u>Informado</u>
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	<u>Informado</u>
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	<u>Informado</u>



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

<u>Objetivo de Gobernanza y Gestión</u>	<u>Práctica de Gestión</u>	<u>Responsabilidad matriz RACI</u>
<u>BAI04—Gestionar la disponibilidad y la capacidad</u>	<u>BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio.</u>	<u>Aprueba</u>
	<u>BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.</u>	<u>Aprueba</u>
<u>BAI05—Gestionar el cambio organizativo</u>	<u>BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.</u>	<u>Responsable</u>
	<u>BAI05.04 Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo</u>	<u>Aprueba</u>
	<u>BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.</u>	<u>Aprueba</u>
	<u>BAI05.07 Sostener los cambios.</u>	<u>Aprueba</u>
<u>DSS03—Gestionar los problemas</u>	<u>DSS03.05 Realizar una gestión proactiva de los problemas.</u>	<u>Responsable</u>
<u>DSS04—Gestionar la continuidad</u>	<u>DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.</u>	<u>Responsable</u>
	<u>DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.</u>	<u>Responsable</u>
<u>DSS06—Gestionar los controles de procesos de negocio</u>	<u>DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.</u>	<u>Responsable</u>
<u>MEA01—Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad</u>	<u>MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.</u>	<u>Responsable</u>
	<u>MEA01.02 Establecer los objetivos de rendimiento y conformidad.</u>	<u>Aprueba</u>



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

<u>Objetivo de Gobernanza y Gestión</u>	<u>Práctica de Gestión</u>	<u>Responsabilidad matriz RACI</u>
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Informado
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

Comité Estratégico (Programas/ proyectos) (Rol COBIT2019): Equipo de transformación (Estructura JUPEMA)



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI01- Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa.	Aprueba
	BAI01.04 Desarrollar y mantener el plan del programa.	Aprueba
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Aprueba
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Aprueba
BAI03 — Gestionar la identificación construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Aprueba
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Aprueba
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de proyectos.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Aprueba

Encargado Unidad de Calidad e Innovación

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO11—Gestionar la calidad	APO11.05 Mantener la <u>mejora continua</u> .	Responsable

Equipo de Transformación

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO04- Gestionar la innovación	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Aprueba

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Director Ejecutivo.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Ejercida: Ejerce supervisión sobre toda la Unidad de Calidad e Innovación.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Tecnología de Información, Ingeniería Industrial o Procesos, Administración de Empresas, Ingeniería en Sistemas o carrera relacionada con tecnologías de información.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) <u>Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.</u>
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Herramientas para la gestión de BPMN Herramientas para la gestión de KPI's Preferiblemente: Ms Project, Jira Software, Power BI Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	Inglés técnico

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual
		Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

		Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Manejo de portafolios de inversión y crédito		Nivel 3
2- Conocimiento en administración de proyectos		Nivel 3
3- Conocimientos de Sistemas de Gestión Integrado		Nivel 3
4- Conocimiento en gestión de cambio (transformación digital y optimización de procesos)		Nivel 3
5- Conocimiento de Cuadro de Mando Integral (BSC)		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista Control de Calidad

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Gestionar el Sistema de Gestión de la Calidad, por medio del cumplimiento de los requisitos referidos en la norma de calidad definida en la Planificación Estratégica Institucional. Así como, el apoyo a las funciones del mapeo y diagramación de procesos del Ingeniero de Procesos, en lo relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad y los proyectos institucionales en desarrollo.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- 1. Gestionar y dar seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad (SIGECA), según Norma de Calidad de referencia y la normativa de los Marcos de gestión aplicables, entre ellos, tecnologías de la información, bajo el enfoque de calidad, procesos y mejora definida en la Planificación Operativa y Estratégica Institucional.**
 - 1.1. Diseñar, desarrollar y ejecutar los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SIGECA).
 - 1.2. Mantener el Sistema de Gestión de la Calidad (SIGECA), de acuerdo con los requisitos de norma vigente.
 - 1.3. Administrar el Sistema documental del SIGECA, de conformidad con los requisitos de normas de calidad aplicables a JUPEMA y las buenas prácticas en el tema de gestión por procesos.
 - 1.4. Verificar el cumplimiento de la normativa en la elaboración y actualización de los documentos en SIGECA.
 - 1.5. Apoyar la actualización y publicación de documentos en SIGECA, cuando sea requerido.
 - 1.6. Dar cumplimiento a la normativa externa aplicable y de conformidad con la Norma de calidad vigente definida en la Planificación Estratégica Institucional.
 - 1.7. Dar seguimiento a los proyectos institucionales asociados con la gestión documental del SIGECA, bajo el enfoque de procesos internos de JUPEMA, según los cronogramas de trabajo definidos.
 - 1.8. Ejecutar el proceso de gestión de los incidentes del SIGECA, de acuerdo con la normativa interna y externa aplicable, bajo el enfoque de calidad, control y mejora de procesos internos.
 - 1.9. Coordinar con el Ingeniero y Gestor de procesos, el promover en los dueños y gestores de procesos, la elaboración y emisión de normativa bajo un eficiente enfoque de calidad, control, riesgos y procesos.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

2. Brindar apoyo administrativo.

- 2.1. Apoyar actividades para el desarrollo de los proyectos institucionales en temas de transformación e innovación de procesos internos y el Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2.2. Brindar apoyo técnico al Ingeniero de Procesos mediante la revisión de los resultados obtenidos del mapeo y diagnóstico de los procesos institucionales.
- 2.3. Brindar apoyo en la identificación y generación de propuestas de mejora de los procesos institucionales, alienados a la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2.4. Apoyar en la validación técnica de la implementación de mejoras en los procesos mapeados y analizados.
- 2.5. Apoyar y brindar capacitación en temas de gestión de la calidad, control interno y procesos.

4. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado Unidad de Calidad e Innovación.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato o Licenciatura en Administración de Empresas o carrera relacionada con ciencias económicas, Ingeniería en Producción Industrial, Procesos o relacionada con gestión de la Calidad.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo y con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Normas de Gestión de la Calidad		Nivel 3
2- Diseño y mapeo de procesos		Nivel 3
3- Auditoría de calidad		Nivel 3
4- Redacción de informes técnicos		Nivel 3
5- <u>Regímenes de pensiones del Magisterio Nacional</u>		Nivel 3

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Proyectos

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Realizar labores de coordinación de naturaleza administrativa y logística en la gestión de los proyectos estratégicos de la Institución, así como en los procesos de gestión de cambio, innovación y transformación.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Colaborar en el diseño, actualización y socialización de procedimientos, normativas y formularios para la gestión de los portafolios y proyectos en JUPEMA

- 1.1. Actualizar metodologías y herramientas requeridas para la administración de los portafolios y proyectos institucionales.
- 1.2. Participar en los procesos de formación y socialización de las metodologías de gestión de proyectos tradicionales (tipo cascada) y proyectos ágiles.

2. Acompañar y generar informes de avance de las iniciativas del portafolio.

- 2.1. Acompañar y asesorar a los líderes y equipos a cargo de la implementación de las inversiones de JUPEMA.
- 2.2. Controlar y velar porque los líderes a cargo de la gestión de las inversiones se apeguen a las normativas y metodologías definidas por la Unidad de Calidad e Innovación.
- 2.3. Confeccionar informes de estatus o resultados de las inversiones para Dirección Ejecutiva, el Órgano de Dirección y otros interesados.

3. Participar en la definición e implementación de tácticas para la gestión de cambio organizacional en JUPEMA

- 3.1. Colaborar en el diseño y puesta en práctica de los planes de gestión de cambio definidos por JUPEMA.
- 3.2. Asistir en tareas administrativas y logísticas propias de las actividades de gestión de cambio.

4. Asistir en la implementación de la estrategia de innovación y transformación para JUPEMA.

- 4.1. Actualizar las metodologías, herramientas y normativas requeridas para la gestión de la innovación en JUPEMA.
- 4.2. Apoyar en los procesos de formación y capacitación de las habilidades y competencias en los trabajadores sobre métodos de innovación y procesos de transformación.
- 4.3. Impulsar la innovación en JUPEMA.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.4. Identificar las oportunidades de soluciones y/o proveedores que aporten a la innovación y transformación, a la eficacia, productividad y liderazgo de la organización.
- 4.5. Participar activamente de las actividades orientadas a promover la innovación a nivel institucional.

5. Brindar soporte administrativo

- 5.1. Investigar información clave sobre las tendencias de innovación y transformación y mantener actualizada la institución.

6. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI.**

Comité Estratégico (Programas/ proyectos) (Rol COBIT2019): Equipo de transformación (Estructura JUPEMA).

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI01- Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa.	Aprueba
	BAI01.04 Desarrollar y mantener el plan del programa.	Aprueba
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Aprueba
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Aprueba
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Aprueba
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión			Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
			BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Aprueba
			BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Aprueba
BAI11- proyectos	Gestionar	los	BAI11.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de proyectos.	Aprueba
BAI11- proyectos	Gestionar	los	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Aprueba
BAI11- proyectos	Gestionar	los	BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Aprueba
BAI11- proyectos	Gestionar	los	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Aprueba
BAI11- proyectos	Gestionar	los	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Aprueba
BAI11- proyectos	Gestionar	los	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Aprueba
BAI11- proyectos	Gestionar	los	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Aprueba
BAI11- proyectos	Gestionar	los	BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Aprueba

Equipo de Transformación

Objetivo de Gobernanza y Gestión			Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO04- innovación	Gestionar	la	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Aprueba

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado de la Unidad de Calidad e Innovación.
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Empresas o carrera relacionada con ciencias económicas, Ingeniería Industrial o Procesos, Administración de Tecnología de Información, Ingeniería en Sistemas o carrera relacionada con Sistemas de Información. .
Años de Experiencia	Mínimo <u>3</u> años.
Requisito Legal	No aplica.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Herramientas para la gestión de BPMN Herramientas para la gestión de KPI's Preferiblemente: Ms Project, Jira Software, Power BI Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	Inglés Técnico

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento en administración de proyectos		Nivel 3
2- Conocimiento en gestión de cambio (ciclos de innovación, transformación digital y optimización de procesos)		Nivel 2
3- Manejo de análisis de datos		Nivel 2
4- Conocimiento de Cuadro de Mando Integral (BSC)		Nivel 2



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

5- Redacción de informes técnicos

Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Ingeniero de Procesos

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Realizar funciones profesionales de complejidad considerable que evalúa, diagnostica y diseña procesos, procedimientos y sistemas para su simplificación, integración, automatización y actualización, con el objetivo de mejorar el nivel de eficiencia, efectividad y economía de la Institución. Promueve la aplicación de buenas prácticas y tecnologías innovadoras con el fin de aumentar la calidad y excelencia operacional de los procesos de la institución.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Realizar el mapeo y diagnóstico de los procesos institucionales.

- 1.1. Identificar y diagramar el flujo de los procesos que realiza la Institución (Insumos-Procesos-Productos).
- 1.2. Realizar el diagnóstico de eficacia, eficiencia, optimización y mejora de los procesos institucionales.
- 1.3. Determinar el tiempo de ciclo de los servicios ejecutados por la Institución, según demanda del usuario interno o externo.
- 1.4. Ejecutar estudios de cargas de trabajo, con apoyo del equipo, dueños y gestores de los procesos.
- 1.5. Examinar con detalle las actividades y tareas de los procesos e identificar oportunidades de mejora.
- 1.6. Aplicar herramientas y/o metodologías de disciplinas de mejoramiento continuo que permitan analizar la información y plantear resultados que sirvan de insumo para la toma de decisiones estratégicas.
- 1.7. Coordinar con las partes interesadas, la ejecución de los cronogramas de trabajo propuestos y aprobados.
- 1.8. Analizar en conjunto con la Unidad Integral de Riesgos, las metodologías de riesgos gestionadas a lo interno, para los procesos mapeados.
- 1.9. Brindar apoyo y criterio técnico en el desarrollo de los proyectos institucionales, considerados en el portafolio de inversión de proyectos de la Unidad de Calidad e Innovación.

2. Generar oportunidades de mejora basado en los resultados obtenidos por medio del mapeo y diagnóstico de los procesos institucionales.

- 2.1. Definir, analizar y mejorar los procesos de la Institución.
- 2.2. Realizar la revisión de la normativa que regula los procesos institucionales y generar las mejoras respectivas.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.3. Identificar desperdicios y actividades que no agreguen valor a los procesos y subprocesos.
 - 2.4. Proponer las mejoras necesarias en los procesos diagnosticados a nivel institucional.
 - 2.5. Dar seguimiento a las recomendaciones y los planes de acción propuestos e implementados, por los dueños y gestores de los procesos, como mejoras a los procesos institucionales.
- 3. Generar los informes de resultados obtenidos de los diagnósticos realizados.**
 - 3.1. Presentar periódicamente los resultados obtenidos en las diferentes actividades ejecutadas, según cronogramas o plan operativo anual.
 - 3.2. Exponer y documentar las recomendaciones y las conclusiones necesarias para establecer los diferentes planes de mejora dentro de los procesos revisados.
 - 4. Apoyar a nivel técnico el diseño, elaboración y ejecución de proyectos estratégicos, para garantizar la calidad, mejora y satisfacción en los servicios ofrecidos por la institución.**
 - 5. Brindar capacitación en temas de gestión y mejora de procesos.**
 - 6. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDAD POR:

- Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI.

Comité Estratégico (Programas/ proyectos) (Rol COBIT2019): Equipo de transformación (Estructura JUPEMA).

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI01- Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa.	Aprueba
	BAI01.04 Desarrollar y mantener el plan del programa.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Aprueba
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Aprueba
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Aprueba
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Aprueba
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de proyectos.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Aprueba

Equipo de Transformación

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO04- Gestionar la innovación	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Aprueba

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado Unidad de Calidad e Innovación.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato o Licenciatura en Administración de Empresas o carrera relacionada con ciencias económicas, Ingeniería en Producción Industrial, Procesos o relacionada con gestión de la Calidad
Años de Experiencia	Mínimo 3 años.
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimientos en mapeo y costeo de procesos.		Nivel 3
2- Conocimientos en optimización de procesos.		Nivel 3
3- Manejo de software de ingeniería y estadística		Nivel 3
4- Normas de Gestión de la Calidad		Nivel 3
5- Régimen de pensiones del Magisterio Nacional		Nivel <u>3</u>

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Gestor de Procesos

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Realizar funciones técnicas de apoyo en la gestión y mejora de los procesos y servicios institucionales, según los principios de calidad, basado en un enfoque por procesos, que permita gestionar e impulsar la mejora estratégica, para alcanzar resultados coherentes y previsibles de manera eficaz y eficiente, mediante un sistema en el cual las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados, permitiendo optimizar el rendimiento de la organización, por medio del diagnóstico, diseño, integración y automatización de los procesos institucionales. Además, analizar y promover buenas prácticas que permitan garantizar la conformidad del servicio e incrementar la satisfacción de los usuarios internos y externos.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Elaborar el mapeo y diagnóstico de los procesos institucionales.

- 1.1. Apoyar al Especialista en Procesos en la coordinación con los dueños y gestores de los procesos según corresponda, de las reuniones para la revisión y análisis de los procesos.
- 1.2. Documentar y analizar integralmente los procesos de la institución, bajo un enfoque por procesos
- 1.3. Identificar y diagramar el flujo de los procesos que realiza la Institución
- 1.4. Aplicar herramientas de disciplinas de mejoramiento continuo, que permitan analizar la información y plantear resultados que sirvan de insumo para la toma de decisiones estratégicas.
- 1.5. Identificar reprocesos, fuentes de desperdicio y salidas no conformes, que limiten generar un valor agregado a los procesos.
- 1.6. Promover con los dueños y gestores de procesos, la elaboración y emisión de normativa que permita gestionar de manera eficiente los procesos.

2. Proponer oportunidades de mejora basado en los resultados obtenidos por medio del mapeo y diagnóstico de los procesos institucionales.

- 2.1. Investigar y analizar la situación actual de los procesos institucionales a fin de identificar las oportunidades de mejora en coordinación con los dueños y gestores de los procesos, contribuyendo con la mejora y calidad de los procesos.
- 2.2. Realizar la revisión de la normativa interna que regula los procesos institucionales y generar las mejoras que permitan gestionar de manera más eficiente los procesos mapeados.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.3. Brindar seguimiento y control a las recomendaciones de los informes de resultados comunicados, en coordinación con los dueños y gestores de los procesos mapeados.
- 2.4. Analizar en conjunto con la Unidad Integral de Riesgos, el seguimiento de las metodologías de riesgos gestionadas a lo interno, para los procesos mapeados.
- 2.5. Promover la mejora continua de los procesos diagnosticados, mediante el adecuado registro, control, seguimiento y análisis de las solicitudes.
- 3. Elaborar los informes de resultados obtenidos de los diagnósticos y estudios realizados.**
 - 3.1. Presentar periódicamente los resultados obtenidos en las diferentes actividades ejecutadas.
 - 3.2. Proponer las recomendaciones y las conclusiones necesarias para establecer los diferentes planes de mejora dentro de los procesos revisados.
- 4. Elaborar estudios de cargas de trabajo de los procesos institucionales.**
 - 4.1. Ejecutar el levantamiento de tiempos y movimientos correspondientes a los procesos que integran el mapa de procesos de la institución.
 - 4.2. Determinar el tiempo de ciclo de los servicios ejecutados por la Institución, según demanda del usuario interno y externo.
 - 4.3. Determinar la carga de trabajo por puesto, perfil o fase del proceso, en estudio.
- 5. Apoyar y brindar capacitación en temas de gestión de calidad y mejora de procesos.**
- 6. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado Unidad de Calidad e Innovación.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Administración de Empresas o carrera relacionada con ciencias económicas, Ingeniería en Producción Industrial, Procesos o relacionada con gestión de la Calidad.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Años de Experiencia	Mínimo 1 año.
Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento en mapeo y costeo de procesos		Nivel 2
2- Conocimiento en optimización de procesos		Nivel 2
3- Manejo de software de ingeniería y estadística		Nivel 2
4- Normas de Gestión de la calidad		Nivel 2
5- Régimen de pensiones del Magisterio Nacional		Nivel 2

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Gestor de Proyectos Junior

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Es responsable de apoyar la gestión de proyectos para promover que los equipos se apeguen a los lineamientos metodológicos definidos para la gestión de proyectos en JUPEMA. En caso de proyectos ágiles, vela por el cumplimiento de los principios definidos en la Guía de Scrum, lo hace ayudando a todos a comprender la teoría y la práctica de proyectos de JUPEMA y de Scrum, tanto dentro del equipo de proyecto, como en la institución.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Gestionar la metodología de proyectos de JUPEMA tanto dentro del equipo de proyecto, como con los interesados.
2. Gestionar y asegurar que el proceso Scrum se lleve a cabo correctamente, así como de facilitar la ejecución del proceso y sus mecánicas. Siempre atendiendo a los tres pilares del control empírico de procesos y haciendo que la metodología sea una fuente de generación de valor.
3. Lograr la efectividad del equipo de proyecto, apoyando en las mejores prácticas dentro del marco de trabajo de Scrum y los lineamientos metodológicos para la gestión de proyectos en JUPEMA.
4. Brindar apoyo al equipo de proyecto facilitando la resolución de conflictos o impedimentos que afecten el avance adecuado del proyecto.
5. Velar porque el equipo de proyecto se apegue y cumpla los lineamientos metodológicos para la gestión de proyectos en JUPEMA.
6. Acompañar tanto a los integrantes del equipo, como a las partes interesadas durante la gestión del proyecto, garantizando la maximización del valor en las funciones ejecutadas y productos entregados.
7. Confeccionar los informes de avance de cada Sprint y del proyecto en general y remitirlos a la Unidad de Calidad e Innovación para su respectiva comunicación a las partes interesadas.
8. Velar porque al inicio del Sprint se realice una valoración de posibles riesgos a enfrentar, así como identificar aquellos que se materializan y llevar a cabo las acciones necesarias para su mitigación.
9. Elevar los riesgos identificados durante la gestión del proyecto con el Patrocinador y la Unidad de Calidad e Innovación.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

10. Coordinar de forma constante con la Unidad de Calidad e Innovación para el apego de nuevos lineamientos y directrices definidos para la gestión óptima de los proyectos en JUPEMA.
11. Velar por el cumplimiento de los eventos Scrum en tiempo y forma y liderar el evento conocido como la Retrospectiva.
12. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado de la Unidad de Calidad e Innovación y Especialista en Proyectos.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

VI. REQUISITOS

<u>Requisito Académico</u>	<u>Título de Bachillerato en Administración de Empresas o carrera relacionada con ciencias económicas, Ingeniería Industrial o Procesos, Administración de Tecnología de Información, Ingeniería en Sistemas o carrera relacionada con Sistemas de Información.</u>
<u>Años de Experiencia</u>	<u>Mínimo 2 años</u>
<u>Requisito Legal</u>	<u>No aplica.</u>
<u>Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas</u>	<u>Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)</u> <u>Herramientas para la gestión de BPMN</u> <u>Preferiblemente: Ms Project, Jira Software, Power BI</u>
<u>Idiomas</u>	<u>Inglés Técnico</u>



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
<u>PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN</u>	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
<u>SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO</u>	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
<u>TRABAJO EN EQUIPO</u>	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
<u>INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD</u>	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

<u>ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS</u>	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	<u>Nivel 3</u>
<u>Competencias Técnicas</u>		<u>Nivel</u> <u>Nivel 1- Bajo</u> <u>Nivel 2- Medio</u> <u>Nivel 3- Alto</u> <u>Nivel 4- Superior</u>
1- Conocimiento en metodologías de proyectos ágiles y tradicionales (SCRUM, PMBOK)		<u>Nivel 3</u>
2- Conocimiento en gestión de cambio		<u>Nivel 2</u>
3- Preferiblemente con certificación en Scrum Máster, Lean, Six Sigma, PMI		<u>Nivel 2</u>
4- Conocimiento en gestión de riesgos		<u>Nivel 2</u>
5- Guía (coaching) a los miembros del equipo para ser auto gestionados y multifunciones		<u>Nivel 2</u>

VII. **TELETRABAJO**

Puesto teletrabajable



Dueño del Producto

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Es el encargado de optimizar y maximizar el valor del proyecto, siendo la persona encargada de gestionar el flujo de valor del producto a través del Backlog del Producto. Adicionalmente, es fundamental su labor como interlocutor con los interesados y patrocinadores del proyecto, así como su faceta de altavoz de las peticiones y requerimientos de los clientes internos y externos.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- 1. Liderar el proceso de definición de los requerimientos del proyecto a través de las historias de usuario y tareas correspondientes, para ello gestiona las reuniones con todas las partes interesadas y levanta un primer listado de requerimientos de alto nivel. Puede apoyarse con dueños de proceso y/o con otros integrantes del equipo de proyecto.**
- 2. Decidir en conjunto con el Patrocinador qué requisito solicitado por los interesados entra y que no entra dentro de los alcances del proyecto.**
- 3. Gestionar, priorizar y refinar el Backlog del Producto de manera tal que el equipo de desarrollo tenga claridad de las tareas a efectuar durante los siguientes sprints, esto implica:**
 - 3.1. Desarrollar y comunicar explícitamente el Objetivo del Producto.
 - 3.2. Crear y comunicar claramente los elementos del Backlog del Producto.
 - 3.3. Ordenar los elementos del Backlog del Producto.
 - 3.4. Asegurarse de que el Backlog del Producto sea transparente, visible y se entienda.
- 4. Mantener un contacto regular con el Patrocinador del proyecto y los interesados, informándoles sobre el avance de éste y los productos generados.**
- 5. Definir el producto mínimo viable y acordar con el equipo la definición de terminado, para cada uno de los entregables del Sprint.**
- 6. Liderar el evento de Planeación mensual (Sprint Planning), en la cual se presenta al Scrum Team los elementos del Backlog del Producto para seleccionar aquellos que se puedan trabajar en el sprint en curso.**
- 7. Liderar el evento de la Revisión mensual (Review), en la cual se presenta a los interesados el incremento (productos) generados durante el Sprint.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

8. Liderar el Refinamiento de los elementos del Backlog del Producto, junto con el Scrum Team, para que estos sean transparentes, visibles, se entienda, generen confianza y aumente su comprensión.
9. Garantizar que los artefactos del proyecto y avances sean visibles para todos los integrantes del proyecto.
10. Garantizar los pilares de Scrum y asegurar la mejora continua del Backlog del Producto de manera que sea imparcial en las labores que realiza y se busque la generación de valor para JUPEMA.
11. Seguir y aplicar la normativa interna que regula el proceso aplicable al puesto y a las funciones que realiza.
12. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado Unidad de Calidad e Innovación.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Administración de Empresas o carrera relacionada con ciencias económicas, Ingeniería Industrial o Procesos, Administración de Tecnología de Información, Ingeniería en Sistemas o carrera relacionada con Sistemas de Información.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años.
Requisito Legal	No aplica.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Herramientas para la gestión de BPMN Preferiblemente: Ms Project, Jira Software, Power BI



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Idiomas	Inglés técnico	
MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimientos en metodologías de proyectos ágiles y tradicionales (SCRUM, PMBOK)		Nivel 3
2- Conocimiento en levantamientos, priorización y documentación de requerimientos y/o historias de usuario		Nivel 3
3- Diagnosticar problemas en la entrega del valor e iniciar las acciones para mantener o mejorar los niveles de servicio		Nivel 3
4- Preferiblemente con certificación en Product Owner		Nivel 2
5- Metodologías de calidad de software y herramientas para Calidad de Software		Nivel 1

V. TELETRABAJO

--



Gestor de Proyectos (Scrum Master)

VIII. NATURALEZA DEL PUESTO

El Gestor de Proyecto o Scrum Master es responsable de promover que los equipos se apeguen a los lineamientos metodológicos definidos para la gestión de proyectos en JUPEMA. En caso de proyectos ágiles, vela por el cumplimiento de los principios definidos en la Guía de Scrum, lo hace ayudando a todos a comprender la teoría y la práctica de proyectos de JUPEMA y de Scrum, tanto dentro del equipo de proyecto, como en la organización.

IX. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- 13. Gestionar la metodología de proyectos de JUPEMA tanto dentro del equipo de proyecto, como con los interesados.**
- 14. Gestionar el proceso Scrum: el Scrum Master se encarga de gestionar y asegurar que el proceso Scrum se lleva a cabo correctamente, así como de facilitar la ejecución del proceso y sus mecánicas. Siempre atendiendo a los tres pilares del control empírico de procesos y haciendo que la metodología sea una fuente de generación de valor.**
- 15. Lograr la efectividad del equipo de proyecto. Lo hace apoyando en las mejores prácticas dentro del marco de trabajo de Scrum y los lineamientos metodológicos para la gestión de proyectos en JUPEMA.**
- 16. Servir al equipo de proyecto a resolver conflictos o impedimentos que impidan el avance apropiado del proyecto.**
- 17. Velar porque el equipo de proyecto se apegue y cumpla los lineamientos metodológicos para la gestión de proyectos en JUPEMA.**
- 18. Asesorar y acompañar tanto a los integrantes del equipo, como a las partes interesadas durante la gestión del proyecto, garantizando la maximización del valor en las funciones ejecutadas y productos entregados.**
- 19. Confeccionar los informes de avance de cada Sprint y del proyecto en general y remitirlos a la Unidad de Calidad e Innovación para su respectiva comunicación a las partes interesadas.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

20. Velar porque al inicio del Sprint se realice una valoración de posibles riesgos a enfrentar, así como identificar aquellos que se materializan y llevar a cabo las acciones necesarias para su mitigación.
21. Elevar los riesgos identificados durante la gestión del proyecto con el Patrocinador y la Unidad de Calidad e Innovación.
22. Coordinar de forma constante con la Unidad de Calidad e Innovación y con los otros Scrum Master para el apego de nuevos lineamientos y directrices definidos para la gestión óptima de los proyectos en JUPEMA.
23. Velar por el cumplimiento de los eventos Scrum en tiempo y forma y liderar el evento conocido como la Retrospectiva.
24. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

X. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado Unidad de Calidad e Innovación.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

XI. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Administración de Empresas o carrera relacionada con ciencias económicas, Ingeniería Industrial o Procesos, Administración de Tecnología de Información, Ingeniería en Sistemas o carrera relacionada con Sistemas de Información.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años
Requisito Legal	No aplica.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Herramientas para la gestión de BPMN Preferiblemente: Ms Project, Jira Software, Power BI



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Idiomas	Inglés Técnico

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento en metodologías de proyectos ágiles y tradicionales (SCRUM, PMBOK)		Nivel 3
2- Conocimiento en gestión de cambio		Nivel 2
3- Preferiblemente con certificación en Scrum Máster, Lean, Six Sigma, PMI		Nivel 2
4- Conocimiento en gestión de riesgos y eliminar impedimentos que afecten el proyecto		Nivel 3
5- Guía (coaching) a los miembros del equipo para ser auto gestionados y multifunciones		Nivel 3

XII. TELETRABAJO

--



Encargada Área de Archivo Central

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planear, organizar, dirigir y controlar el adecuado funcionamiento de las funciones a cargo, enfocado en la ejecución de labores profesionales, técnicas, administrativas y únicas de cierta dificultad y responsabilidad en el Archivo Central, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de la profesión, así como coordinar y garantizar la adecuada gestión de la información en los archivos de gestión institucionales.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Planear, dirigir, coordinar, controlar, supervisar y evaluar las funciones archivísticas del Archivo Central y de toda la institución, tanto en la administración central como en las sucursales de la institución. Por lo que, basados en el cumplimiento de lo establecido en el artículo 34 del Reglamento Ejecutivo a la Ley del Sistema Nacional de Archivos. Decreto N° 40554-C, es el responsable del sistema institucional de archivos, de coordinar y supervisar el cumplimiento de todas las actividades y políticas archivísticas que realicen los Archivos de Gestión, con el objetivo de normalizar la gestión documental institucional y garantizar el acceso rápido y oportuno a la información.

- 1.1 Velar por el cumplimiento de la Ley N.º 7202 del Sistema Nacional de Archivos para garantizar la conservación de los documentos producidos y recibidos por la institución y demás legislación nacional en relación con la gestión de documentos.
- 1.2 Establecer, revisar y divulgar procedimientos, reglamentos, políticas, instructivos e instrumentos o realizar propuestas concretas para el adecuado tratamiento documental en la institución, en materia archivística a nivel institucional y velar por su cumplimiento.
- 1.3 Velar por la conservación, clasificación, ordenamiento, descripción, selección, administración y facilitación del acervo documental de la institución.
- 1.4 Integrar y participar en el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos y coordinar los temas a tratar.
- 1.5 Coordinar, supervisar y capacitar a las personas que colaboran en la administración de los archivos de gestión en las diferentes unidades administrativas de la institución, en materia archivística, así como sobre procedimientos, prácticas, controles o aplicación de instrumentos para el adecuado tratamiento documental.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 1.6 Verificar que las condiciones de los espacios físicos destinados para la custodia y conservación de los documentos sean idóneas tanto para el personal como para los documentos.
 - 1.7 Rendir un informe a la Dirección General del Archivo Nacional sobre el desarrollo archivístico de la institución.
 - 1.8 Coordinar la elaboración y actualizar las tablas de plazos de conservación y los inventarios de documentos de todos los departamentos y unidades de la institución.
 - 1.9 Planificar las transferencias de documentos al Archivo Central de los departamentos y unidades, que han vencido el plazo administrativo y legal, según las tablas de plazos de conservación vigentes de los departamentos, además de asesorar en la creación de las listas de remisión de documentos, según el espacio físico disponible para dicha transferencia,
 - 1.10 Coordinar y Supervisar el proceso de eliminación de documentos que han vencido el plazo administrativo y legal, de acuerdo con las tablas de plazos de conservación o valoraciones parciales, mediante solicitudes a la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos.
 - 1.11 Coordinar y Supervisar con las diferentes instancias de la institución la elaboración de las actas de eliminación de los documentos que hayan vencido el plazo administrativo y legal, según las tablas de plazos de conservación vigentes.
 - 1.12 Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar a la unidad.
 - 1.13 Representar a la institución antes grupos de trabajo de índole archivístico, tal como la Comisión de Jefes o Encargados de los Archivos Centrales (CIAP)
 - 1.14 Colaborar en la búsqueda de soluciones para el buen funcionamiento del archivo central y de los archivos de gestión de la entidad.
 - 1.15 Asistir a la asamblea general de archivistas, cada año.
 - 1.16 Elaborar informes de las labores realizadas según lo establezca la jefatura respectiva.
- 2. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Encargada del Área de Archivo Central.

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.06 Gestionar documentos sensibles y dispositivos de salida.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Aprueba

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado Unidad de Calidad e Innovación.

Ejercida: Asistente de Archivo.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Archivística, Administración de Empresas con énfasis en Gestión y Sistemas de Información.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años.
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias Técnicas	Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Administración del sistema institucional de archivos (sistemas de gestión documental electrónica y física)	Nivel 3
2- Manejo de la Ley 7202, su reglamento y las Normas Técnicas Nacionales sobre gestión de documentación.	Nivel 3
3- Análisis de datos y asesorías en gestión de la información.	Nivel 2
4- Aplicación de procesos técnicos (Clasificación, ordenación, descripción, evaluación, préstamo y consulta)	Nivel 3
5- Conocimiento en gobernanza de la información y los lineamientos en gestión de la información.	Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Asistente de Archivo

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Gestionar, organizar y conservar la documentación institucional, brindando apoyo técnico y administrativo en los procesos de archivo, gestión documental, atención al usuario, cumplimiento normativo y mejora continua, con el fin de asegurar la disponibilidad, integridad y trazabilidad de la información, en cumplimiento con la legislación vigente y los objetivos estratégicos institucionales.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Funciones Generales

- 1.1. Recopilar documentos e información necesaria para el cumplimiento de las tareas asignadas por la jefatura.
- 1.2. Ejecutar labores administrativas relacionadas con trámites, gestión documental, suministro de información, recolección, cotejo y actualización de datos.
- 1.3. Redactar y elaborar notas, memorandos y otros documentos administrativos.
- 1.4. Apoyar en la ejecución de tareas administrativas inherentes al cargo, incluyendo la preparación de documentos, despacho de correspondencia, suministro de información, atención de consultas.

2. Gestión Documental y Archivo

- 2.1. Registrar y actualizar información requerida en el sistema de gestión documental.
- 2.2. Elaborar los controles correspondientes para garantizar el acceso y trazabilidad de la información.
- 2.3. Recibir, registrar, controlar y resguardar documentos, así como mantener otros controles administrativos relacionados.
- 2.4. Colaborar en los procesos de conservación, clasificación, ordenamiento, descripción, selección, administración y facilitación del acervo documental institucional.
- 2.5. Verificar que los espacios físicos destinados a la custodia de documentos cumplan con las condiciones adecuadas para su conservación y seguridad.

3. Cumplimiento Normativo y Mejora Continua



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1. Colaborar en el cumplimiento de la Ley N.º 7202 del Sistema Nacional de Archivos y demás normativa nacional relacionada con la gestión documental.
- 3.2. Asistir en la elaboración, revisión y divulgación de procedimientos, reglamentos, políticas e instrumentos archivísticos institucionales.
- 3.3. Participar en actividades de capacitación para el fortalecimiento de sus competencias y en la elaboración del plan de trabajo de la dependencia.
- 3.4. Proponer mejoras e innovaciones en los métodos y procesos de trabajo, así como colaborar en la elaboración de informes de labores.

4. Transferencia y Eliminación Documental

- 4.1. Contribuir en la elaboración y actualización de las tablas de plazos de conservación y los inventarios documentales de todas las unidades institucionales.
- 4.2. Apoyar en las transferencias de documentos que han vencido su plazo administrativo y legal, según las tablas de conservación vigentes.
- 4.3. Asesorar en la creación de listas de remisión de documentos y acompañar el proceso de eliminación documental conforme a la normativa vigente y previa autorización de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos.

5. Apoyo Administrativo y Logístico

- 5.1. Brindar apoyo asistencial a jefaturas, personal institucional y público en general, en tareas relacionadas con la preparación, revisión y reproducción de documentos.
- 5.2. Apoyar en la organización y seguimiento de la agenda de actividades de la dependencia.
- 5.3. Supervisar, asignar y controlar labores de carácter asistencial en el ámbito administrativo, orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- 5.4. Controlar y actualizar los procesos y procedimientos derivados de sus funciones, con el fin de minimizar errores y fortalecer el control interno.

6. Planificación y Evaluación

- 6.1. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo (PAO) y el Plan Estratégico Institucional (PEI) que correspondan a su unidad.
- 6.2. Elaborar informes periódicos sobre las labores realizadas, conforme a los lineamientos establecidos por la jefatura.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado de la Unidad de Calidad e Innovación y Encargada Área de Archivo Central.

Ejercida: No ejerce supervisión.

V. REQUISITOS

<u>Requisito Académico</u>	<u>Título de Bachillerato en Archivística o en Administración de Empresas con énfasis en Gestión y Sistemas de Información.</u>
<u>Años de Experiencia</u>	<u>Mínimo 2 años.</u>
<u>Requisito Legal</u>	<u>No aplica.</u>
<u>Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas</u>	<u>Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)</u> <u>Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado</u>
<u>Idiomas</u>	<u>No aplica</u>

<u>MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES</u>		
<u>Competencias organizacionales</u>	<u>Definición de la competencia</u>	<u>Escala conductual</u> <u>Nivel 1- Bajo</u> <u>Nivel 2- Medio</u> <u>Nivel 3- Alto</u> <u>Nivel 4- Superior</u>
<u>PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN</u>	<u>Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las</u>	<u>Nivel 3</u>



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
<u>SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO</u>	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	<u>Nivel 3</u>
<u>TRABAJO EN EQUIPO</u>	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	<u>Nivel 3</u>
<u>INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD</u>	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	<u>Nivel 3</u>
<u>ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS</u>	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	<u>Nivel 3</u>
<u>Competencias Técnicas</u>		<u>Nivel</u> <u>Nivel 1- Bajo</u> <u>Nivel 2- Medio</u>



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Administración del sistema institucional de archivos (sistemas de gestión documental electrónica y física)	Nivel 2
2- Manejo de la Ley 7202, su reglamento y las Normas Técnicas Nacionales sobre gestión de documentos	Nivel 3
3- Redacción de Informes técnicos	Nivel 2
4- Aplicación de procesos técnicos (Clasificación, ordenación, descripción, evaluación, préstamo y consulta)	Nivel 3
5- Presentaciones efectivas (capacitaciones)	Nivel 3

I. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad Secretarial

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planear, organizar, dirigir y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en la coordinación de labores profesionales, técnicas y administrativas de gran dificultad realizadas por el equipo de secretarías que apoyan las gestiones del órgano director de la Institución y asistir a los superiores inmediatos para impulsar y multiplicar las acciones de la organización en aras de cumplir las metas y la misión de la Institución, esto con el fin de influir más directamente en el buen cumplimiento de los objetivos institucionales.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Coordinar al personal de secretariado a su cargo.

- 1.1. Supervisar el personal.
- 1.2. Gestionar el desempeño del equipo de secretarías de la Unidad Secretarial.
- 1.3. Asignar y controlar la ejecución de labores presenciales y en la modalidad de teletrabajo del personal de la Unidad Secretarial. Efectuar el manejo y archivo de documentación.
- 2.1. Tramitar y dar seguimiento a los pagos parciales por contrataciones de asesorías externas.
- 2.2. Redactar cartas, informes y cualquier otro documento que sea requerido.
- 2.3. Recibir, clasificar, trasladar o brindar respuesta y archivar la correspondencia recibida.
- 2.4. Actualizar y cargar procedimientos y reglamentos en la Intranet institucional.
- 2.5. Actualizar para uso de la Dirección Ejecutiva, el control de temas relevantes vistos y aprobados por el Órgano de Dirección.
- 2.6. Mantener actualizado el control de aprobación de actas del Órgano de Dirección.
- 2.7. Mantener actualizado el control de aprobación de actas de las comisiones del Órgano de Dirección.

3. Tramitar solicitudes mediante sistemas.

- 3.1. Coordinar la inclusión y aprobar los trámites procesados a nivel de los sistemas institucionales que son requeridos para atender las solicitudes del Órgano de Dirección y de la Unidad Secretarial.

4. Coordinar las reuniones realizadas por el Órgano de Dirección.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.1. Llevar el control de la agenda de audiencias y reuniones del Órgano de Dirección.
- 4.2. Coordinar la preparación logística de reuniones o eventos promovidos por el Órgano de Dirección, así como asistir en la toma y levantamiento de actas, minutas, preparación de acuerdos entre otros documentos.
- 4.3. Coordinar las comisiones que sean encomendadas y redactar los acuerdos.
- 4.4. Coordinar reuniones a lo interno de la institución y con entes externos.
- 4.5. Coordinar actividades protocolarias.

5. Atender asuntos del Órgano de Dirección.

- 5.1. Elaborar y gestionar el presupuesto del Órgano de Dirección y de la Unidad Secretarial.
- 5.2. Elaborar y gestionar el Plan Anual Operativo del Órgano de Dirección.
- 5.3. Preparar la propuesta de programación de sesiones y comisiones mensuales del Órgano de Dirección.
- 5.4. Convocar a sesiones del Órgano de Dirección al personal Administrativo.
- 5.5. Atender las solicitudes de los señores miembros del Órgano de Dirección cuando lo requieren o según las instrucciones del superior inmediato.
- 5.6. Dar seguimiento a los asuntos atinentes al Órgano de Dirección.
- 5.7. Atender y dar respuesta a consultas telefónicas y personales relativas al estado de los asuntos trasladados por el Órgano de Dirección.
- 5.8. Colaborar con la coordinación de la planificación y la ejecución del plan de capacitación de los miembros del Órgano de Dirección.
- 5.9. Asesorar al Órgano de Dirección en cuanto a reglamentación, antecedentes y políticas institucionales, procedimiento y legislación de JUPEMA.
- 5.10. Elevar en tiempo y forma a la Superintendencia de Pensiones, las actas aprobadas por el Órgano de Dirección, según lo indicado en los oficios SP-A-228-2020 y SP-R-2009-2020.
- 5.11. Elevar en tiempo y forma al sitio web de JUPEMA las actas aprobadas por el Órgano de Dirección, según lo indicado en el procedimiento de Gestión de Actas de Junta Directiva.
- 5.12. Comunicar en tiempo y forma los acuerdos de Junta Directiva de conformidad con lo señalado en el P01-PR-008 Gestión de acuerdos de Junta Directiva.
- 5.13. Custodiar y administrar la entrega de signos externos del Órgano de Dirección según lo indicado en el P21-RP-002 Política de Signos Externos.

6. Administrar y custodiar los expedientes de los integrantes del Órgano de Dirección, así como los informes de evaluación de idoneidad y evaluación del desempeño de acuerdo con la normativa [P01-RP-010 Política de Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia](#) y [P01-PR-014 Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia](#).



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

7. Ejecutar las funciones generales de naturaleza secretarial en caso de ser requerido por el área de trabajo.
8. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Director Ejecutivo.

Ejercida: Secretarías Ejecutivas (Unidad Secretarial).

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración, Dirección de Empresas, Administración de Oficinas o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años.
Requisito Legal	No aplica.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Redacción de informes, acuerdos, notas y actas		Nivel 3
2- Transcripción y digitalización de actas		Nivel 3
3- Sistemas institucionales		Nivel 2
4- Administración de oficinas		Nivel 3
5- Elaboración y gestión de presupuesto/PAO del Órgano de Dirección		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto Teletrabajable



Secretaría Ejecutiva

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores de considerable dificultad de secretariado en gestión documental, suministro de información, administración de documentos e información discrecional, manejo de paquetes computacionales, redacción y digitación de documentos y actas, atención de jefaturas, personal institucional y público en general.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Digitalización:

1. Recibir información para ser digitalizada.

- 1.1. Ordenar, foliar y categorizar las actas y anexos que van en cada libro.
- 1.2. Alimentar el sistema de acuerdos del Órgano de Dirección.
- 1.3. Buscar y verificar la validez de las firmas de los documentos anexos de cada sesión.

Transcripción:

2. Transcribir actas del Órgano de Dirección.

- 2.1. Recibir la grabación y la documentación analizada en cada sesión.
- 2.2. Realizar la transcripción literal de las intervenciones.
- 2.3. Incluir en el texto del acta los acuerdos comunicados por la Coordinadora de la Unidad Secretarial.
- 2.4. Incluir los anexos digitales y realizar el conteo de folios.
- 2.5. Trasladar los borradores de acta a la Coordinadora de la Unidad Secretarial para su gestión, entrega y aprobación por parte del Órgano de Dirección.
- 2.6. Aplicar las correcciones de forma indicadas por el Órgano de Dirección y trasladar el acta definitiva a la Coordinadora de la Unidad para el trámite correspondiente.

General:

3. Efectuar el manejo y archivo de documentación.

- 3.1. Tramitar las solicitudes indicadas por la Encargada de la Unidad y que deben ser incluidas en sistemas institucionales.
- 3.2. Redactar cartas, informes y cualquier otro documento que sea requerido.
- 3.3. Recibir, clasificar, trasladar o brindar respuesta y archivar la correspondencia recibida.
- 3.4. Cargar las actualizaciones de los procedimientos, políticas, manuales y reglamentos en el sitio destinado por JUPEMA.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3.5. Tramitar las solicitudes de charlas y preparar los signos externos para su entrega a las organizacionales magisteriales.

4. Atender asuntos del Órgano de Dirección.

- 4.1. Comunicar mediante el sistema de correspondencia los acuerdos adoptados por el Órgano de Dirección remitidos previamente por la Coordinadora de la Unidad.
- 4.2. Incluir en el sistema del Órgano de Dirección los acuerdos adoptados en cada sesión, según indicación de la Encargada de la Unidad.
- 4.3. Atender las solicitudes de los señores miembros del Órgano de Dirección cuando lo requieren o según las instrucciones del superior inmediato.
- 4.4. Dar seguimiento a los asuntos atinentes a la Dirección Ejecutiva y el Órgano de Dirección.
- 4.5. Atender y dar respuesta a consultas telefónicas relativas al estado de los asuntos trasladados a la Dirección Ejecutiva y el Órgano de Dirección.
- 4.6. Conocer los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.
- 4.7. Realizar cualquier otra función afín al puesto, que le sea asignada por sus superiores.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado Unidad Secretarial.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 50% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Años de Experiencia	Mínimo 2 años.
Requisito Legal	No aplica.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales,	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión documental		Nivel 2
2- Redacción y ortografía		Nivel 2
3- Sistema de Gestión de Calidad		Nivel 1
4- Redacción de notas y actas		Nivel 3
5- Manejo de Outlook		Nivel 2

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



ESTRUCTURA DEPARTAMENTO COMUNICACIÓN Y MERCADEO



Jefe Departamento Comunicación y Mercadeo

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de los procesos del departamento y el equipo de trabajo asignado. Atender, responder y asesorar en los trámites y consultas a las diferentes áreas internas de la institución o por designación de la Dirección Ejecutiva o del Órgano de Dirección. Adicionalmente, coordina y ejecuta las actividades relacionadas con la comunicación y el mercadeo de los productos o servicios de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional.

Elabora programas de comunicación y mercadeo estratégico, basándose en la evaluación de la segmentación del mercado meta, coordina con Dirección Ejecutiva el desarrollo de las acciones de campañas de promoción y publicidad que estén alineadas al Plan Estratégico y Plan de comunicación institucional.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Coordinar, controlar y participar en las diferentes funciones de información, comunicación y publicidad relacionadas con la institución.

- 1.1. Definir y desarrollar la estrategia de divulgación y posicionamiento de marca y servicios de la institución en todos sus grupos de interés, a través de estrategias de comunicación y mercadeo integrales.
- 1.2. Definir y desarrollar la estrategia de marketing digital de comunicación y la de canales de servicio digitales, así como su administración.
- 1.3. Desarrollar e implementar estrategias de mercadeo relacional con los diferentes grupos de interés y campañas masivas publicitarias y promocionales.
- 1.4. Supervisar y asesorar el desarrollo creativo de proyectos de diseño gráfico y producción audiovisual y digital.
- 1.5. Coordinar eventos institucionales, magisteriales y masivos.
- 1.6. Definir y desarrollar el plan de relaciones públicas y publicity.
- 1.7. Elaborar cuando se requiera, artículos de opinión, notas y comunicados de prensa, revistas y boletines digitales.
- 1.8. Definir y desarrollar la estrategia vocería institucional y capacitación de voceros.
- 1.9. Definir y desarrollar las estrategias de contención de crisis de imagen.
- 1.10. Administrar la rotulación y señalética según la imagen corporativa de las 11 Sucursales y el edificio central de JUPEMA.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 1.11. Apoyar y supervisar la investigación de mercados, estudios de posicionamiento, estudios de satisfacción, estudios de competencia, entre otros.
 - 1.12. Desarrollar en conjunto con otras áreas de JUPEMA, estrategias de calidad de servicio al cliente, modelos de experiencia del usuario bajo un enfoque centrado en la persona.
 - 1.13. Asesorar en la definición de nuevos productos financieros en el campo de pensiones y crédito, así como la redefinición de actuales a partir de estudios de mercado y aceptación de usuarios, así como, el desarrollo e implementación de la estrategia de lanzamiento y comunicación.
 - 1.14. Asesorar y participar en el desarrollo de proyectos institucionales en el campo de comunicación, mercadeo y posicionamiento de imagen.
 - 1.15. Coordinar con las instituciones públicas y privadas las acciones que correspondan para el cumplimiento de los objetivos.
 - 1.16. Establecer alianzas con instituciones afines para el desarrollo de proyectos conjuntos.
 - 1.17. Asesorar en el desarrollo de estrategias de gestión política, así como, de imagen y comunicación para el Órgano de Dirección y Dirección Ejecutiva.
 - 1.18. Coordinar el desarrollo de estrategias de comunicación conjuntas entre las instituciones y organizaciones magisteriales.
 - 1.19. Velar por el cumplimiento y aplicación de las políticas y normativa interna referentes al correcto uso de la imagen institucional.
 - 1.20. Coordinar y supervisar las contrataciones externas de comunicación y mercadeo con proveedores externos.
 - 1.21. Administrar el presupuesto de publicidad de la institución.
- 2. Realizar la gestión administrativa al departamento.**
 - 2.1. Atender consultas telefónicas de las sucursales o departamentos.
 - 2.2. Atender consultas de la Dirección Ejecutiva y el Órgano de Dirección.
 - 2.3. Realizar cualquier otra tarea afín.
 - 2.4. Supervisar el correcto desempeño del personal a su cargo.
 - 2.5. Coordinar y participar de la elaboración del presupuesto anual de mercadeo y el presupuesto periódico de Publicidad y Comunicación (mensual, trimestral u otro) y el presupuesto y plan de mercadeo local.
 - 3. Asignar, dirigir y controlar las labores del personal a su cargo, resolver los problemas técnicos, administrativos y profesionales que se presenten, controlar el cumplimiento de las instrucciones giradas tanto en calidad como en tiempo de respuesta.**
 - 4. Coordinar gestiones correspondientes al departamento, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones de los entes reguladores como: Contraloría General de la República, SUPEN, Auditorías Internas y Externas.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

5. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado: así como mantener los lineamientos para la adecuada gestión documental.
6. Participar en la elaboración del Plan Estratégico Institucional y elaborar, conocer y ejecutar el Plan Anual Operativo de su departamento.
7. Participar en la elaboración del Presupuesto de su departamento y velar por la ejecución de este.
8. Velar por el cumplimiento de disposiciones regulatorias como el Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de la Calidad. y las evaluaciones o cuestionarios institucionales.
9. Diseñar estrategias y procesos de comunicación interna que aseguren que todas las personas trabajadoras reciban información relevante y actualizada, promoviendo una mayor integración, motivación y alineación con los objetivos y valores de la institución.
10. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
- b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
- c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
- d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
- e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
- f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
- g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
- h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
- i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
- j. Promover la cultura de cumplimiento.
- k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Comité Ejecutivo (Rol COBIT2019): Comité Ejecutivo (Estructura JUPEMA)



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
EDM01—Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de gobierno	EDM01.01 Evaluar el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.02 Dirigir el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.03 Monitorizar el sistema de gobierno	Informado
EDM02—Asegurar la obtención de beneficios	EDM02.01 Establecer el objetivo de la mezcla de inversión	Informado
	EDM02.02 Evaluar la optimización del valor.	Informado
	EDM02.03 Dirigir la optimización del valor.	Informado
	EDM02.04 Monitorizar la optimización del valor.	Informado
EDM03—Asegurar la optimización del riesgo	EDM03.01 Evaluar la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.02 Dirigir la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.03 Monitorizar la gestión de riesgos	Informado
EDM04—Asegurar la optimización de los recursos	EDM04.01 Evaluar la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.02 Dirigir la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.03 Monitorizar la gestión de recursos.	Informado
EDM05—Asegurar el compromiso de las partes interesadas	EDM05.01 Evaluar el compromiso y los requisitos de reportes de las partes interesadas	Informado
	EDM05.02 Dirigir el compromiso, comunicación y reporte de las partes interesadas.	Informado
	EDM05.03 Monitorizar el compromiso de las partes interesadas.	Informado
APO01—Gestionar el marco de gestión de I&T	APO01.01 Diseñar el sistema de gestión para la I&T de la empresa.	Informado
	APO01.02 Gestionar la comunicación de objetivos, dirección y decisiones tomadas.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO01.03 Gestionar la implementación de procesos (para respaldar la consecución de objetivos de gobierno y gestión).	Informado
	APO01.04 Definir e implementar las estructuras organizativas.	Aprueba
	APO01.05 Establecer roles y responsabilidades.	Aprueba
	APO01.06 Optimizar la ubicación de la función de TI.	Aprueba
	APO01.07 Definir la propiedad de la información (datos) y sistemas de información	Aprueba
	APO01.08 Definir las habilidades y competencias objetivo.	Aprueba
	APO01.09 Definir y comunicar políticas y procedimientos.	Aprueba
	APO01.10 Definir e implementar la infraestructura, servicios y aplicaciones para respaldar el sistema de gobierno y gestión.	Aprueba
	APO01.11 Gestionar la mejora continua del sistema de gestión de I&T.	Aprueba
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Informado
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Informado
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI04—Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio.	Aprueba
	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Aprueba
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
	BAI05.04 Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo	Aprueba
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Aprueba
	BAI05.07 Sostener los cambios.	Aprueba
DSS03—Gestionar los problemas	DSS03.05 Realizar una gestión proactiva de los problemas.	Responsable
DSS04—Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06—Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
MEA01—Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
	MEA01.02 Establecer los objetivos de rendimiento y conformidad.	Aprueba
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Informado
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

Dueño de Procesos del Negocio (Rol COBIT2019): Jefaturas de Departamento (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Responsable
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T.	Responsable
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Responsable
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Responsable
APO14 — Gestionar los datos	APO14.01 Definir y comunicar la estrategia y los roles y responsabilidades de la gestión de datos de la organización.	Responsable
BAI01 — Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Responsable
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Responsable
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	BAI03.10: Mantener las soluciones	Responsable
BAI04 — Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales y crear una línea de referencia.	Responsable
	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Responsable
	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable
BAI06 — Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio	Responsable
	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios.	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales, y crear una línea de referencia	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.02 Gestionar cambios de emergencia	Informados
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios	Informados
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.01 Establecer un plan de implementación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.02 Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.03 Plan de pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.04 Establecer un entorno de pruebas	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.05 Realizar pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.06 Promover a producción y gestionar las liberaciones (releases)	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.01 Identificar y clasificar las fuentes de información para el gobierno y la gestión de I&T	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.03 Utilizar y compartir conocimiento	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.02 Gestionar activos críticos	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.03 Gestionar el ciclo de vida del activo	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.05 Gestionar las licencias	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.04 Generar informes de estado y de la configuración.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión			Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Responsable
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Responsable
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Responsable
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Responsable
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Responsable
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Responsable
DSS01 -	Gestionar	las	DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Responsable
DSS02 -	Gestionar	las	DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.	Responsable
DSS02 -	Gestionar	las	DSS02.04 Investigar, diagnosticar y asignar incidentes.	Responsable
DSS04 -	Gestionar	la	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
DSS04 -	Gestionar	la	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS04 -	Gestionar	la	DSS04.03 Desarrollar e implementar una respuesta de continuidad del negocio.	Responsable
DSS04 -	Gestionar	la	DSS04.04 Realizar ejercicios, probar y revisar el plan de continuidad del negocio (BCP) y el plan de respuesta ante desastres (DRP).	Responsable
DSS04 -	Gestionar	la	DSS04.06 Realizar formación sobre el plan de continuidad.	Responsable
DSS05 -	Gestionar	los servicios de seguridad	DSS05.01 Proteger contra software malicioso	Responsable
DSS05 -	Gestionar	los servicios de seguridad	DSS05.04 Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico.	Responsable
DSS05 -	Gestionar	los servicios de seguridad	DSS05.05 Gestionar el acceso físico a los activos de I&T.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.06 Gestionar documentos sensibles y dispositivos de salida.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.07 Gestionar las vulnerabilidades y monitorizar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.04 Gestionar errores y excepciones.	Aprueba
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.05 Asegurar la trazabilidad y la rendición de cuentas de los eventos de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.03 Recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.05 Asegurar la implementación de acciones correctivas.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.04 Obtener aseguramiento de cumplimiento externo.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable

Jefe Departamento Comunicación y Mercadeo

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable

IV. SUPERVISIÓN



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Recibida: Director Ejecutivo.

Ejercida: Secretaria, Diseñador Gráfico, Especialista en Servicio al Afiliado, Especialista en Divulgación, Especialista en Mercadeo y Especialista en Comunicación.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración, Dirección de Empresas, Administración de Negocios con énfasis en Mercadeo. Preferiblemente grado de Maestría.
Años de Experiencia	Mínimo 8 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Presentar la declaración Jurada de Bienes a la Contraloría General de República. 3) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales. 4) Cumplir con los requisitos que establece la P01-RP-010 Política de Idoneidad y evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 4
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 4
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 4
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 4
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 4

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias Técnicas	Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Relaciones públicas (nacional, internacional, político)	Nivel 4
2- Manejo de medios de comunicación (publicity, reporteo)	Nivel 4
3- Conocimientos de publicidad masiva digital	Nivel 4
4- Manejo de Crisis y Reputacional	Nivel 4

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Secretaría

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores de considerable dificultad de secretariado en gestión documental, suministro de información, administración de documentos e información discrecional, manejo de paquetes computacionales, redacción y digitación de documentos y actas, atención de jefaturas, personal institucional y público en general.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Ejecutar el manejo y archivo de documentación.

- 1.1. Redactar, digitar, revisar la ortografía, puntuación y redacción de los trabajos realizados que ameritan mayor discrecionalidad siguiendo instrucciones generales de la jefatura, utilizando las herramientas, medios y conocimientos requeridos.
- 1.2. Recibir, clasificar, distribuir y archivar la correspondencia que llega diariamente al departamento.
- 1.3. Llevar el control y la custodia de los documentos específicos de su Departamento.
- 1.4. Enviar, recibir, revisar y dar seguimiento a los correos electrónicos.
- 1.5. Registrar y actualizar normativas en la intranet institucional, cuando sea requerido.
- 1.6. Buscar antecedentes de documentos, acuerdos, imprimir fotocopias de papeles de trabajo y foliarlos.
- 1.7. Cotejar y verificar datos diversos en cuadros, informes, formularios, expedientes, requisiciones, solicitudes y otros similares.
- 1.8. Mantener informado a la jefatura, sobre los asuntos que se tramitan en el departamento.
- 1.9. Gestionar el archivo de papeles de trabajo y documentos que genere la dependencia.

2. Tramitar solicitudes mediante sistema.

- 2.1. Realizar los trámites relacionados con requisiciones de materiales, adelantos y reintegros de dinero, presolicitudes de compra, boletas de transportes, cuentas por pagar, presupuesto, reservación de sala de eventos y solicitudes o incidentes de mesa de servicio.

3. Coordinar y asistir a reuniones.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1. Coordinar la preparación logística de reuniones o eventos promovidos por la jefatura.
- 3.2. Asistir a la jefatura en reuniones de trabajo, tomar nota, confeccionar informes, minutas, preparación de acuerdos, actas, instalar y manejar equipo portátil, entre otros.
- 3.3. Llevar el control de la agenda de audiencias y reuniones de la jefatura.
- 3.4. Asistir en la planificación y ejecución de las comisiones en las que sean requeridas.

4. Atender asuntos Departamentales.

- 4.1. Atender y resolver consultas efectuadas en forma presencial, telefónicamente o por otro medio digital, que le realicen las personas relacionadas con la actividad del puesto.
- 4.2. Conocer, ejecutar y colaborar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo, Presupuesto del Departamento, Riesgo Operativo, control interno que le corresponden desarrollar al departamento.
- 4.3. Apoyar a los procesos de Sistema de Gestión.
- 4.4. Realizar actualizaciones en los sistemas utilizados dentro de su Departamento.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Comunicación y Mercadeo
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión documental		Nivel 2
2- Atención y seguimiento a clientes internos y externos		Nivel 2
3- Redacción de notas y actas		Nivel 3
4- Manejo y ejecución de sistemas administrativos		Nivel 2
5- Control y seguimiento de procesos administrativos		Nivel 2

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Oficinista

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores variadas relacionadas con trámites, gestión documental, suministro de información, recolección y cotejo de datos, atención del público, transcripción de reuniones o sesiones de trabajo y otras tareas similares de apoyo administrativo al departamento, que contribuyan con el desarrollo de la comunicación interna y externa.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

2. Apoyar la gestión del departamento.

- 1.1. Ejecutar labores relacionadas con trámites, gestión documental, suministro de información, recolección, cotejo y actualización de datos y envío de correos electrónicos, atención del cliente interno y externo y otras tareas similares.
- 1.2. Recopilar documentos e información necesaria para las labores asignadas por la jefatura.
- 1.3. Elaborar notas, memorandos y otros documentos de similar naturaleza.
- 1.4. Atender solicitudes telefónicamente o por cualquier otro medio digital que le presentan personas usuarias internas o externas relacionadas con la actividad del puesto.
- 1.5. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.

2. Registrar en el Sistema de Gestión Documental la correspondencia y asignarla o remitirla a quien corresponda.

- 2.1. Verificar que los documentos cumplan con los requisitos que le den validez, ya sea firma manuscrita y sellos para los documentos en papel o el certificado de la firma digital para los documentos electrónicos según lo estipulado en el **P19-PR-008 Gestión Documental Electrónica**.
- 2.2. Si el documento se recibe en físico, debe escanearlo y describirlo para realizar su clasificación.
- 2.3. Actualizar y registrar los documentos en el sistema de gestión documental, completando la información que solicita cada pantalla.
- 2.4. Asignar la información recibida al departamento o unidad que corresponda, definiendo el plazo de respuesta máximo.
- 2.5. Llevar un control de las asignaciones de información que se trasladan por departamento.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.6. Realizar el seguimiento cuando corresponda de que se brindó respuesta al interesado.

3. Planificar la comunicación interna y externa

- 3.1. Realizar y dar seguimiento al cronograma de comunicación interna.
- 3.2. Coordinar con las personas asignadas como enlaces de cada departamento para realizar adecuadamente y según la normativa definida los envíos mediante el buzón de comunicación interna designado como medio oficial en JUPEMA.
- 3.3. Verificar que los envíos de información cumplan con el **P21-MA-001 Libro de Identidad de Marca y la P21-RP-001 Política de Comunicación Digital Inclusiva y Accesible**.
- 3.4. Mantener un control, seguimiento y registro de los indicadores de comunicación establecidos en el **P21-PR-006 Indicadores para evaluar la Efectividad de la Comunicación**.
- 3.5. Coordinar con las personas asignadas como enlaces de cada departamento para realizar adecuadamente y según la normativa definida, los envíos de información mediante el buzón de comunicación externa designado.
- 3.6. Contribuir con las campañas de generación de cultura para el adecuado uso de los buzones de comunicación interna y externa.

4. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignados por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Comunicación y Mercadeo

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – básico intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión del sistema documental		Nivel 3
2- Atención y seguimiento a clientes internos y externos		Nivel 2
3- Aplicación y seguimiento de normativa interna y externa		Nivel 2
4- Control y seguimiento de procesos administrativos		Nivel 2
5- Gestión de comunicación física y digital interna y externa		Nivel 2

III. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Diseñador Gráfico

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores profesionales y técnicas en diseño gráfico, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de la profesión. Desarrollo creativo de conceptos publicitarios y promocionales.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- 1. Realizar el desarrollo creativo de conceptos de diseño gráfico publicitario y promocional, que incluye:**
 - 1.1 Conceptualizar campañas de comunicación.
 - 1.2 Conceptualizar diseños de comunicación institucional y otros de promoción y publicidad.
 - 1.3 Diseñar todo tipo de materiales promocionales y publicitarios de comunicación y posicionamiento de marca.
 - 1.4 Diseñar la imagen de los canales de comunicación digital de JUPEMA (Sitio Web, Correo, Facebook, Pantallas, otros.)
 - 1.5 Aplicar el conocimiento técnico para la producción de materiales impresos, digitales y audiovisuales.
 - 1.6 Desarrollo de artes finales de todo tipo de materiales.
- 2. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.**
- 3. Proveer soluciones de diseño gráfico basado en los brief de solicitud de proyectos de mercadeo y comunicación donde se detallan los requerimientos de la solicitud por parte de cada departamento y/o unidad.**
- 4. Incorporar la identidad gráfica institucional en todos los materiales de diseño.**
- 5. Desarrollar propuestas creativas que cumplan con los objetivos de comunicación, metodología y materiales requeridos.**
- 6. Supervisar la producción de materiales gráficos que se contratan externamente, sean estos impresos, digitales o audiovisuales.**
- 7. Colaborar en la verificación de la correcta aplicación del Manual de Identidad, tanto en los trabajos que se elaboran interna como externamente.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

8. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Comunicación y Mercadeo.
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachiller o Licenciatura en Diseño Gráfico, Diseño Publicitario o carrera relacionada con diseño.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo y con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Adobe Ilustrador Adobe Photoshop Adobe Premier Adobe InDesign Adobe Animate After Effects
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias Técnicas	Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Manejo operativo de redes sociales y canales digitales	Nivel 2
2- Producción Audiovisual / Animación digital	Nivel 3
3- Manejo de programas informáticos de diseño gráfico	Nivel 3
4- Desarrollo de conceptos creativos para propuestas gráficas y campañas publicitarias e informativas	Nivel 3
5- Diseño estratégico y corporativo	Nivel 2

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Servicio al Afiliado

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Realizar la supervisión y ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas en la Oficina de Servicio al Afiliado, en las cuales debe aplicar principios teóricos y prácticos de su profesión. Esta posición dentro de la institución da énfasis a dos procesos: a) atender y gestionar las interacciones de los afiliados con respecto a la calidad de los servicios ofrecidos tanto en las plataformas de servicio como de los canales directos y digitales y b) promover estrategias centradas en el afiliado para optimizar su experiencia satisfactoria en los servicios que brinda JUPEMA.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Desarrollar acciones de medición de la calidad de servicio, así como de satisfacción de los usuarios externos, alineadas a la cultura de servicio institucional.

- 1.1 Gestionar, para resolución por parte de los diferentes departamentos, las quejas, consultas, sugerencias, comentarios y denuncias interpuestas por los afiliados con respecto a los servicios ofrecidos por la institución.
- 1.2 Administrar los buzones de sugerencias que se ubican en las Sucursales, Plataforma de Oficinas Centrales y en el Sitio Web, para gestionar su resolución.
- 1.3 Realizar la evaluación anual de la satisfacción del servicio a los afiliados, para el conocimiento de la calidad del servicio y/o de las acciones correctivas, en el caso de detectarse inconvenientes.
- 1.4 Velar por el cumplimiento de los plazos de repuesta a las gestiones de servicio que ingresan a la Oficina de Servicio al Afiliado.
- 1.5 Realizar evaluaciones periódicas de satisfacción del servicio a través de encuestas, incógnitos y demás técnicas relacionadas.

2. Crear estrategias de atención centradas en el usuario.

- 2.1 Diseñar y actualizar en conjunto con el Departamento de Comunicación y Mercadeo, Departamento de Plataforma de Servicio y el Departamento de Prestaciones Sociales, la visión de experiencia del usuario al momento de establecer contacto con JUPEMA.
- 2.2 Desarrollar los mapas de experiencia del usuario de JUPEMA para cada canal de atención, tradicionales / digitales.
- 2.3 Monitorear y medir nivel de satisfacción de la experiencia del usuario.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.4 Elaborar y presentar informes y propuestas en materia de su competencia y/o relacionadas con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
- 2.5 Participar en actividades de capacitación, reuniones o eventos o comités o comisiones o grupos de trabajos tanto internos como externos, en materia de su competencia y/o relacionados con el cargo que desempeña, de acuerdo con los requerimientos Institucionales.
- 2.6 Coordinar esfuerzos con otros departamentos y áreas de JUPEMA que mantengan un contacto directo con la membresía para valorar y evaluar acciones en lo que a experiencia del servicio refiere.

3. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Comunicación y Mercadeo.

Ejercida: No ejerce supervisión.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachiller o Licenciatura en Administración, Dirección de Empresas, Administración de Negocios.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años.
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Procesos de servicio al cliente (Procedimientos y políticas)		Nivel 2
2- Protocolos de servicio al cliente		Nivel 3
3- Supervisión de procesos de servicio al cliente		Nivel 3
4- Diseño, desarrollo, implementación y evaluación de procedimientos de servicio al cliente		Nivel 3
5- Aplicación de técnicas para monitoreo y evaluación de procesos de servicio al cliente		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Divulgación

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Brinda información y divulga material informativo concerniente al quehacer de la Institución a todos los centros educativos y organizaciones magisteriales.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- 1. Brindar información sobre el régimen de pensiones del Magisterio Nacional, así como de los servicios y productos que ofrece JUPEMA, mediante la visita a centros educativos y filiales de las organizaciones magisteriales; así también como participar en asambleas, congresos y actividades de las organizaciones magisteriales.**
 - 1.1 Atender puestos de información para entrega de información sobre el estado de pensión de los afiliados, información general del sistema de pensiones del Magisterio, información de las líneas de crédito y otros servicios de JUPEMA que se requiera comunicar.
 - 1.2 Realizar charlas informativas de los regímenes de pensiones del Magisterio Nacional.
 - 1.3 Atender consultas telefónicas de usuarios internos y externos.
 - 1.4 Asesorar y orientar a los asociados de acuerdo con el régimen que le cubra y hacer proyecciones de pensión.
 - 1.5 Alistar documentación y material informativo, promocional y publicitario para llevar a las actividades, así como mantener en adecuado funcionamiento el equipo requerido para atenderlas.
 - 1.6 Elaborar por mes, los cronogramas de visitas a centros educativos y atención de las diferentes actividades.
 - 1.7 Elaborar informes de las labores realizadas según lo establezca la jefatura respectiva.
- 2. Apoyar al departamento en las actividades y eventos que se realicen a lo interno y externo de JUPEMA.**
- 3. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Comunicación y Mercadeo.
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Administración de Empresas, Mercadeo, Publicidad, Relaciones Públicas o carrera relacionada con comunicación.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo y con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Diseño, desarrollo e implementación de capacitaciones externas.		Nivel 3
2- Conocimientos en andragogía.		Nivel 2

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3- Diseño didáctico.	Nivel 2
4- Desarrollo de protocolos en Servicio de Atención al Cliente.	Nivel 2
5- Ejecución de estrategias de divulgación y planificación.	Nivel 2

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Mercadeo

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecutar la estrategia de mercadeo en los campos publicitarios y promocionales de manera alineada al Plan Estratégico y Plan de Comunicación Institucional. Desarrolla labores de inteligencia de negocio, generando data para la implementación de estrategias de mercadeo y para la toma de decisiones a lo interno de JUPEMA.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Administrar y controlar los canales de contacto con el afiliado.

- 1.1 Administrar, controlar y dar mantenimiento a los canales digitales de contacto con el afiliado (Sitio Web, Correo-e, SMS, otros)
- 1.2 Administrar la imagen de las Sucursales y centros de contacto físicos con el afiliado.
- 1.3 Generar contenido estratégico, publicitario y promocional (digital, impreso u otro tipo) para todos los canales de contacto incluyendo las redes sociales.

2. Realizar y ejecutar funciones de mercadeo táctico hacia la institución y organizaciones magisteriales.

- 2.1 Apoyar las acciones del PEI y Plan de Comunicación Institucional y solicitudes de los diferentes departamentos con tácticas mercadológicas que generen valor para la consecución de los objetivos planteados.
- 2.2 Brindar apoyo táctico en el campo de mercadeo, en los proyectos dirigidos por los diferentes departamentos que tienen impacto de imagen hacia la membresía.
- 2.3 Diseñar, ejecutar y monitorear estrategias promocionales, publicitarias y comerciales para el posicionamiento de marca y servicios (campañas, estrategias dirigidas, etc.)
- 2.4 Diseñar y monitorear de planes de medios para campañas en medios masivos, digitales y dirigidos.
- 2.5 Ejecutar la logística de estrategias internas y externas propuestas y del plan de trabajo (BTL-ATL)
- 2.6 Desarrollar material publicitario y promocional de soporte interno y externo para la institución y organizaciones magisteriales.
- 2.7 Implementar estrategias y procesos de comunicación interna que aseguren que todas las personas trabajadoras reciban información relevante y actualizada, promoviendo una mayor integración, motivación y alineación con los objetivos y valores de la institución.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3. Ejecutar la estrategia de posicionamiento con un enfoque relacional.

- 3.1 Definir la estrategia de mercadeo relacional hacia los afiliados, tomando como base: las características de esta población (segmentación), el enfoque de servicio y posicionamiento de la Junta y las bases de datos de información existentes.
- 3.2 Desarrollar, ejecutar y dar seguimiento a las estrategias de mercadeo relacional, de manera alineada al PEI y plan de comunicación institucional.

4. Desarrollar investigaciones de mercado y análisis de inteligencia de negocios.

- 4.1 Diseñar el plan de investigación de mercado anual para la Junta orientado al objetivo de generar información valiosa para la toma de decisiones a nivel institucional y en los campos social, comercial, pensiones y magisterial.
- 4.2 Realizar las investigaciones de mercado propuestas y generar el análisis de la información obtenida. Así mismo, generar el informe de resultados con conclusiones, recomendaciones y plan de acción para la institución.

5. Soporte administrativo al departamento.

- 5.1 Conocer y ejecutar lo establecido en el plan de comunicación del departamento.
- 5.2 Participar activamente en el desarrollo del plan de comunicación de Mercadeo.
- 5.3 Velar por el estricto apego al manual de imagen institucional y el manejo de marca.
- 5.4 Atender consultas de las Jefaturas, Dirección Ejecutiva y el Órgano de Dirección, en relación con el departamento de mercadeo
- 5.5 Atender consultas telefónicas de las sucursales o departamentos.

7. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe de Comunicación y Mercadeo



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Empresas, con énfasis Mercadeo o carrera relacionada con ciencias económicas o ciencias de la comunicación.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Manejo estratégico y operativo de redes sociales, canales digitales, e-marketing y sitio web		Nivel 2
2- Realizar investigaciones de mercado que permitan identificar hábitos, gustos, preferencias y tendencias de mercado.		Nivel 3
3- Desarrollar un plan de medios		Nivel 3
4- Contribuir al análisis de datos de marketing para la definición de estrategias de mercado		Nivel 2



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

5- Aportar y elaborar ideas para campañas de marketing creativas.	Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Comunicación

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Investigar el material informativo sobre diversas actividades de la Institución, obteniendo, analizando y redactando información de hechos que constituyen noticia; a fin de mantener informada a la comunidad institucional y público en general. Además de participar de forma activa en la aplicación de la estrategia de comunicación interna y externa.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Desarrollar las estrategias de comunicación tanto internas como externas para proyectar el quehacer y la imagen institucional.

- 1.1. Desarrollar todo tipo de notas periodísticas sobre acciones institucionales que son de interés para la membresía del Magisterio Nacional y también la opinión pública.
- 1.2. Desarrollar textos para comunicados tácticos y estratégicos para la generación de materiales promocionales y publicitarios para posicionamiento de marca y servicios y enviar comunicados de prensa.
- 1.3. Desarrollar relaciones activas con medios de comunicación para la generación de Publicity (entrevistas, notas, comunicados de prensa, conferencias, etc.) a través de diferentes estrategias de comunicación.
- 1.4. Realizar un monitoreo diario de los medios de comunicación escrita para responder a noticias que puedan afectar a la imagen de la institución, así como generar el reporte de noticias de interés para la institución.
- 1.5. Realizar un monitoreo diario de los medios de comunicación escrita para responder a noticias que puedan afectar a la imagen de la institución, así como generar el reporte de noticias de interés para la institución.
- 1.6. Realizar el monitoreo político de JUPEMA, monitoreando los proyectos de ley impulsado por la institución y los que puedan tener relacionamiento directo con la institución.
- 1.7. Desarrollar alianzas con las organizaciones magisteriales para la divulgación de comunicados y publicidad de JUPEMA a través de sus canales de comunicación con la membresía del Magisterio.
- 1.8. Desarrollar el contenido de la Revista Pizarra, cuyo objetivo está dirigido a generar artículos de interés en el tema de pensiones, propios de JUPEMA y mejoramiento de la calidad de vida para la membresía del Magisterio Nacional.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

2. Desarrollar funciones de cobertura periodística dentro de la institución, así como a las organizaciones magisteriales.

- 2.1. Monitorear las redes sociales de JUPEMA.
- 2.2. Coordinar y organizar eventos institucionales (propios o en los que se participe), además de la generación de notas periodísticas para lograr cobertura de estos y también generar notas periodísticas una vez realizado el mismo.
- 2.3. Prestar los servicios de maestro de ceremonias en actividades institucionales y de organizaciones magisteriales que así lo soliciten.

3. Brindar soporte administrativo al Departamento.

- 3.1. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y el Plan de comunicación institucional que le corresponden desarrollar al Departamento.
- 3.2. Velar por el estricto apego al manual de imagen institucional y el manejo de marca.
- 3.3. Elaborar informes de las labores realizadas según lo establezca la jefatura respectiva.

4. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Comunicación y Mercadeo.
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Periodismo.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Relaciones públicas (nacional, internacional, político)		Nivel 3
2- Manejo de medios de comunicación (publicity, reporteo)		Nivel 3
3- Desarrollo de contenidos, notas y artículos periodísticos para medios de comunicación y medios digitales		Nivel 3
4- Manejo estratégico y operativo de redes sociales y canales digitales		Nivel 2
5- Estrategia de Comunicación y manejo de crisis		Nivel 2

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



ESTRUCTURA DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO



Jefe Departamento de Talento Humano

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de los procesos del departamento y el equipo de trabajo asignado. Atender, responder y asesorar en los trámites y consultas a las diferentes áreas internas de la institución o por designación de la Dirección Ejecutiva o del Órgano de Dirección. Adicionalmente le corresponde orientar y asesorar a la Dirección Ejecutiva en temas estratégicos y de estructura organizacional.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Realizar la planificación estratégica del departamento.

- 1.1. Participar en la construcción del Planeamiento Estratégico de la institución.
- 1.2. Elaborar el Plan Anual Operativo departamental y las métricas de medición.
- 1.3. Elaborar, administrar y ejecutar el presupuesto anual del departamento.
- 1.4. Supervisar y controlar los gastos del presupuesto generado por el área a su cargo.
- 1.5. Generar información para la elaboración del anteproyecto de presupuesto institucional.

2. Liderar los procesos de Atracción y Retención del Talento Humano.

- 2.1. Supervisar al personal de la Unidad de Atracción y Retención.
- 2.2. Supervisar el diseño, implantación y mejora continua de los planes y programas de la unidad.
- 2.3. Supervisar y velar por el cumplimiento tiempo y forma de las contrataciones de personal.

3. Liderar los procesos de Desarrollo Organizacional.

- 3.1. Supervisar al personal de la Unidad de Desarrollo Organizacional.
- 3.2. Supervisar el diseño, implementación y mejora continua de los planes y programas de la unidad.
- 3.3. Supervisar y velar por el cumplimiento del proceso de Gestión de Desempeño Institucional.
- 3.4. Supervisar y velar por el cumplimiento del proceso de Clima Organizacional.
- 3.5. Supervisar y velar por el cumplimiento del Plan de Capacitación Institucional y el debido control presupuestario.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

4. Liderar los procesos de Compensación Salarial.

- 4.1. Supervisar el proceso de gestión de planillas tales como, las ordinarias, extraordinarias, pagos de dietas u otro concepto que corresponda.
- 4.2. Supervisar los estudios salariales correspondientes a procesos legales, o administrativos.
- 4.3. Supervisar la elaboración cada dos años del informe salarial sobre equidad interna y externa de los trabajadores.
- 4.4. Revisar y proponer mejoras en la política salarial de la institución de acuerdo con las condiciones presupuestarias.

5. Liderar los procesos de Salud Ocupacional y Ambiente.

- 5.1. Dirigir, controlar y gestionar la elaboración de políticas, proyectos, planes y programas orientados a promover la Calidad de Vida en el Trabajo, la Salud Integral de los trabajadores, la Seguridad e Higiene Ambiental y la prevención de Accidentes y Enfermedades Profesionales, y su posterior desarrollo e implementación
- 5.2. Supervisar la elaboración de informes de salud ocupacional para las distintas competencias y entes reguladores.
- 5.3. Asegurar el cumplimiento institucional de la regulación de salud ocupacional y ambiente vigente.
- 5.4. Asesorar y proponer a la Dirección Ejecutiva y otras áreas de la institución, prácticas, proyectos, planes y programas dirigidos a la mejora continua de la gestión de Salud Ocupacional y Ambiente.

6. Asesorar técnicamente a las distintas dependencias de la Institución, en materia de Administración del Talento.

- 6.1. Atender a trabajadores, y participar en la resolución de conflictos e investigaciones con el fin de mejorar el clima organizacional.
- 6.2. Realizar estudios y presentar recomendaciones sobre la estructura organizacional de la institución
- 6.3. Elaborar estudios de proyección de plazas nuevas, fijas, temporales cuando sean requeridas por la demanda operativa de la institución o bien el superior inmediato.
- 6.4. Redactar informes técnicos cuando sean requeridos.

7. Liderar los procesos de mejora continua para el departamento y a nivel institucional en lo que sea requerido.

- 7.1. Realizar cada 2 años o cuando sea necesario la revisión del Manual de Puestos y las Escalas Salariales de la Institución.
- 7.2. Evaluar los resultados de la ejecución de planes y programas que competen al Departamento a su cargo y recomendar los ajustes necesarios.
- 7.3. Revisar y mantener actualizadas y adaptadas las normas y procedimientos, según las necesidades de la institución.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 7.4. Analizar y responder en forma escrita las recomendaciones resultantes de las auditorías internas y externas, así como implementar las recomendaciones que correspondan.
- 7.5. Evaluar, aprobar y presentar ante la instancia respectiva, cambios propuestos en normas y procedimientos elaborados por el equipo de profesionales a su cargo.
- 7.6. Mantener relaciones con empresas privadas y organismos del Estado para innovar en prácticas laborales que permitan la ejecución exitosa del PAO en temas de capacitación y desarrollo del personal de la institución y en materia de salud ocupacional.

8. Otras funciones administrativas

- 8.1. Revisar y firmar la correspondencia, circulares e informes del departamento.
- 8.2. Elaborar el informe de labores y de cumplimiento del plan estratégico a su superior inmediato con indicadores de cada unidad para rendir cuentas por la ejecución de ambos instrumentos.
- 8.3. Aplicar la Evaluación de Desempeño del personal a su cargo.
- 8.4. Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la institución.
- 8.5. Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- 8.6. Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.
- 8.7. Supervisar la documentación emitida y solicitada para fines judiciales y participar en representación de la Institución en los procesos de este tipo.
- 8.8. Asignar, dirigir y controlar las labores del personal a su cargo, resolver los problemas técnicos, administrativos y profesionales que se presenten, controlar el cumplimiento de las instrucciones giradas tanto en calidad como en tiempo de respuesta.
- 8.9. Coordinar gestiones correspondientes al departamento, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones de los entes reguladores como: Contraloría General de la República, SUPEN, Auditorías Internas y Externas.
- 8.10. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado: así como mantener los lineamientos para la adecuada gestión documental.
- 8.11. Liderar la elaboración del Presupuesto de su departamento y velar por la ejecución de este.
- 8.12. Velar por el cumplimiento de disposiciones regulatorias como el Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de la Calidad y las evaluaciones o cuestionarios institucionales.

9. Velar por el cumplimiento de metas de los indicadores del Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

10. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa vigente **P01-RP-010 Política de Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia y P01-PR-014**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia.

- i. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
- j. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
- k. Promover la cultura de cumplimiento.
- l. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Comité Ejecutivo (Rol COBIT2019): Comité Ejecutivo (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
EDM01—Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de gobierno	EDM01.01 Evaluar el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.02 Dirigir el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.03 Monitorizar el sistema de gobierno	Informado
EDM02—Asegurar la obtención de beneficios	EDM02.01 Establecer el objetivo de la mezcla de inversión	Informado
	EDM02.02 Evaluar la optimización del valor.	Informado
	EDM02.03 Dirigir la optimización del valor.	Informado
	EDM02.04 Monitorizar la optimización del valor.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
EDM03—Asegurar la optimización del riesgo	EDM03.01 Evaluar la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.02 Dirigir la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.03 Monitorizar la gestión de riesgos	Informado
EDM04—Asegurar la optimización de los recursos	EDM04.01 Evaluar la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.02 Dirigir la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.03 Monitorizar la gestión de recursos.	Informado
EDM05—Asegurar el compromiso de las partes interesadas	EDM05.01 Evaluar el compromiso y los requisitos de reportes de las partes interesadas	Informado
	EDM05.02 Dirigir el compromiso, comunicación y reporte de las partes interesadas.	Informado
	EDM05.03 Monitorizar el compromiso de las partes interesadas.	Informado
APO01—Gestionar el marco de gestión de I&T	APO01.01 Diseñar el sistema de gestión para la I&T de la empresa.	Informado
	APO01.02 Gestionar la comunicación de objetivos, dirección y decisiones tomadas.	Informado
	APO01.03 Gestionar la implementación de procesos (para respaldar la consecución de objetivos de gobierno y gestión).	Informado
	APO01.04 Definir e implementar las estructuras organizativas.	Aprueba
	APO01.05 Establecer roles y responsabilidades.	Aprueba
	APO01.06 Optimizar la ubicación de la función de TI.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO01.07 Definir la propiedad de la información (datos) y sistemas de información	Aprueba
	APO01.08 Definir las habilidades y competencias objetivo.	Aprueba
	APO01.09 Definir y comunicar políticas y procedimientos.	Aprueba
	APO01.10 Definir e implementar la infraestructura, servicios y aplicaciones para respaldar el sistema de gobierno y gestión.	Aprueba
	APO01.11 Gestionar la mejora continua del sistema de gestión de I&T.	Aprueba
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Informado
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Informado
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Informado
BAI04—Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio.	Aprueba
	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Aprueba
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
	BAI05.04 Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo	Aprueba
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Aprueba
	BAI05.07 Sostener los cambios.	Aprueba
DSS03—Gestionar los problemas	DSS03.05 Realizar una gestión proactiva de los problemas.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS04—Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06—Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
MEA01—Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
	MEA01.02 Establecer los objetivos de rendimiento y conformidad.	Aprueba
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Informado
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

Director de Recursos Humanos (Rol COBIT2019): (Estructura JUPEMA) Jefe Departamento Talento Humano

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

APO04—Gestionar innovación	la	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación	Responsable
APO07—Gestionar recursos humanos	los	APO07.01 Adquirir y mantener una dotación de personal suficiente y adecuada	Responsable
		APO07.02 Identificar al personal clave de TI.	Responsable
		APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal.	Responsable
		APO07.04 Evaluar y reconocer/recompensar el rendimiento laboral de los empleados.	Responsable
		APO07.05 Planificar y hacer seguimiento del uso de los recursos humanos del negocio y de TI.	Responsable
		APO07.06 Gestionar al personal contratado	Responsable
BAI05 — Gestionar el cambio organizativo		BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
		BAI05.04 Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo.	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo		BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable
		BAI05.04 Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo.	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones		DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Informado
DSS01 - Gestionar las operaciones		DSS01.05 Gestionar las instalaciones.	Informado
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad		DSS05.01 Proteger contra software malicioso	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos		MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Responsable

Comité Estratégico (Programas/ proyectos) (Rol COBIT2019): Equipo de transformación (Estructura JUPEMA)



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI01- Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa.	Aprueba
	BAI01.04 Desarrollar y mantener el plan del programa.	Aprueba
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Aprueba
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Aprueba
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Aprueba
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Aprueba
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de proyectos.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Dueño de Procesos del Negocio (Rol COBIT2019): Jefaturas de Departamento (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar estrategia	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
APO04—Gestionar innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Responsable
APO08—Gestionar relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T.	Responsable
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Responsable
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Responsable
APO14 — Gestionar los datos	APO14.01 Definir y comunicar la estrategia y los roles y responsabilidades de la gestión de datos de la organización.	Responsable
BAI01 — Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Responsable
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Responsable
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Responsable
BAI04 — Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI03.10: Mantener las soluciones	Responsable
	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales y crear una línea de referencia.	Responsable
	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Responsable
	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable
BAI06 — Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio	Responsable
	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios.	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales, y crear una línea de referencia	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio.	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.02 Gestionar cambios de emergencia	Informados
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios	Informados
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.01 Establecer un plan de implementación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.02 Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.03 Plan de pruebas de aceptación	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.04 Establecer un entorno de pruebas	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.05 Realizar pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.06 Promover a producción y gestionar las liberaciones (releases)	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.01 Identificar y clasificar las fuentes de información para el gobierno y la gestión de I&T	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.03 Utilizar y compartir conocimiento	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.02 Gestionar activos críticos	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.03 Gestionar el ciclo de vida del activo	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.05 Gestionar las licencias	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.04 Generar informes de estado y de la configuración.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.04 Investigar, diagnosticar y asignar incidentes.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.03 Desarrollar e implementar una respuesta de continuidad del negocio.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.04 Realizar ejercicios, probar y revisar el plan de continuidad del negocio (BCP) y el plan de respuesta ante desastres (DRP).	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.06 Realizar formación sobre el plan de continuidad.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.01 Proteger contra software malicioso	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.04 Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.05 Gestionar el acceso físico a los activos de I&T.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.06 Gestionar documentos sensibles y dispositivos de salida.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.07 Gestionar las vulnerabilidades y monitorizar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.04 Gestionar errores y excepciones.	Aprueba
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.05 Asegurar la trazabilidad y la rendición de cuentas de los eventos de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.03 Recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.05 Asegurar la implementación de acciones correctivas.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.04 Obtener aseguramiento de cumplimiento externo.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable

Equipo de Transformación

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO04- Gestionar la innovación	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Aprueba

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Director Ejecutivo.

Ejercida: Oficinista, Secretaria, Encargado(a) Unidad de Desarrollo Organizacional, Especialista de Desarrollo Organizacional, Encargado(a) Unidad Atracción y Retención, Especialista de Atracción y Retención, Encargado(a) Área de Compensación, Encargado Área de Salud Ocupacional y Ambiente, Especialista en Salud Ocupacional y Ambiente.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos o relacionado con



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	ciencias económicas y/o Psicología. Preferiblemente grado de Maestría.
Años de Experiencia	Mínimo 8 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Presentar la declaración Jurada de Bienes a la Contraloría General de República. 3) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 4) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales. 5) Cumplir con los requisitos que establece la P01-RP-010 Política de Idoneidad y evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia. 6) Reporte crediticio del Centro de Información crediticia (CIC de SUGEF).
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su	Nivel 4



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 4
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 4
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 4
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 4
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión de Cambio y Desarrollo Organizacional		Nivel 4

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

2- Servicio al Cliente (interno-externo)	Nivel 4
3- Sistemas de Compensación Salarial	Nivel 4
4- Sistemas de Gestión de Calidad	Nivel 4
5- Normativa y Gestión de Salud Ocupacional	Nivel 4

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Oficinista

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Administrar los expedientes de personal de las personas trabajadoras. Ejecución de labores variadas relacionadas con trámites, gestión documental, suministro de información, recolección y cotejo de datos, atención del público, transcripción de reuniones o sesiones de trabajo y otras tareas similares de apoyo administrativo al departamento.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Apoyar la gestión del departamento.

- 1.1. Ejecutar labores relacionadas con trámites, gestión documental, suministro de información, recolección, cotejo y actualización de datos y envío de correos electrónicos, atención del público y otras tareas similares.
- 1.2. Tramitar y participar en el control de diversos documentos relacionados con trámites de certificaciones, constancias, pagarés, depósitos, entre otros.
- 1.3. Recopilar documentos e información necesaria para las labores asignadas por la jefatura.
- 1.4. Elaborar notas, memorandos y otros documentos de similar naturaleza.
- 1.5. Registrar y actualizar información en sistemas informáticos y bases de datos.
- 1.6. Brindar servicios e información relacionados con los diferentes trámites que se llevan a cabo en los departamentos de la institución.
- 1.7. Atender y resolver consultas presenciales, telefónicamente o cualquier otro medio digital que le presentan personas usuarias internas o externas relacionadas con la actividad del puesto.
- 1.8. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.

2. Administrar los expedientes del personal.

- 2.1. Personal de nuevo ingreso
 - 2.1.1 Confeccionar el expediente.
 - 2.1.2 Archivar la documentación mínima requerida en un plazo máximo de una semana posterior al ingreso de la persona trabajadora.
- 2.2. Personal activo
 - 2.2.1 Archivar semanalmente toda la documentación relacionada con la persona trabajadora.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.2.2 Archivar una vez al año las boletas de: aguinaldo, aceptación de vacaciones y acciones de personal.
- 2.2.3 Dar seguimiento a los traslados de cargos y amonestaciones con el fin de completar la documentación, plazo máximo un mes posterior a que se comete la falta (traslado de cargos, descargo y resolución tres documentos en total).
- 2.3. Personal inactivo
 - 2.3.1 Revisar que cuente con todos los documentos antes de la liquidación de extremos laborales.
 - 2.3.2 Archivar las boletas anuales de aguinaldo, vacaciones y acciones de personal.
 - 2.3.3 Trasladar a la secretaria los documentos pendientes de firma, con el fin de que se firmen junto con los documentos de liquidación, plazo máximo una semana posterior a la salida de la persona trabajadora.
 - 2.3.4 Archivar los documentos de liquidación, máximo una semana después de recibidos los archivos.
- 2.4. Practicantes de colegios y pasantías universitarias:
 - 2.4.1. Confección del expediente.
 - 2.4.2. Archivar la documentación mínima requerida en un plazo máximo de una semana posterior al ingreso de la persona.
- 3. Contratos y adendum.**
 - 3.1. Personal de nuevo ingreso:
 - 3.1.1 Confeccionar los contratos de las personas trabajadoras.
 - 3.1.2 Buscar las firmas correspondientes del contrato.
 - 3.1.3 Archivar el contrato en el expediente de la persona trabajadora, en un plazo máximo de una semana posterior al ingreso.
 - 3.2. Personal activo:
 - 3.2.1 Confeccionar los contratos o adendum de las personas trabajadoras.
 - 3.2.2 Buscar las firmas correspondientes del contrato o adendum.
 - 3.2.3 Archivar en el expediente de la persona trabajadora el contrato o adendum, en un plazo máximo de una semana posterior a la fecha que originó el nuevo contrato o adendum.
 - 3.3. Adendum de teletrabajo:
 - 3.3.1 Confeccionar los adendum de teletrabajo de las personas trabajadoras.
 - 3.3.2 Buscar las firmas correspondientes y archivar en el expediente de la persona trabajadora el adendum de teletrabajo, en un plazo máximo de tres días posteriores a la fecha que se aprueba la modalidad de teletrabajo.
- 4. Evaluaciones de periodo de prueba y desempeño anual.**
 - 4.1. Personal de nuevo ingreso:



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.1.1 Archivar en el expediente de la persona trabajadora la evaluación del periodo de prueba en un plazo máximo de una semana posterior a superar el periodo de prueba.
- 4.2. Personal activo:
 - 4.2.1 Archivar en el expediente de la persona trabajadora la evaluación del periodo de prueba por movimientos internos, en un plazo máximo de una semana posterior a superar el periodo de prueba.
- 4.3. Evaluación del desempeño anual:
 - 4.3.1 Archivar en el expediente de la persona trabajadora la evaluación del desempeño anual, en un plazo máximo de un mes posterior al cierre de la evaluación de desempeño anual.
- 5. Emisión y control de las acciones de personal.**
 - 5.1. Registrar las acciones de personal, según el tipo de acción que corresponda una vez recibida la comunicación oficial.
 - 5.2. Nombramiento a plazo indefinido: acción de ingreso a periodo de prueba y acción al finalizarlo por nombramiento a tiempo indefinido.
 - 5.3. Nombramiento a plazo definido: acción de nombramiento según fechas y una vez concluida el nombramiento.
 - 5.4. Movimiento de personal: acción de periodo de prueba o nombramiento definido (según sea el caso).
 - 5.5. Permisos sin goce o con goce: incluir acción, según fechas.
 - 5.6. Otros: cualquier otro motivo como ajustes de nomenclatura, salario, entre otros.
 - 5.7. Notificar a la secretaria o a la Unidad de Atracción y Retención para su revisión en el sistema en un plazo máximo de una semana del evento que origina la acción.
 - 5.8. Revisar anualmente que las acciones de personal cuenten con todas las firmas correspondientes.
 - 5.9. Emitir el reporte de las acciones de personal del año.
 - 5.10. Archivar en el expediente las acciones de personal del año anterior.
 - 5.11. Generar y controlar que el personal firme la boleta de aceptación de acciones de personal anual. Se deben generar en el rango de diciembre del año anterior a noviembre del año presente.
- 6. Gafetes:**
 - 6.1. Generar, coordinar y controlar la impresión de gafetes del personal y gafetes provisionales.
 - 6.2. Solicitar badge card a seguridad.
 - 6.3. Entregar el gafete a las nuevas personas trabajadoras, el mismo día de su ingreso.
 - 6.4. Reemplazar el gafete temporal por el gafete definitivo que incluye el badge card, máximo una semana posterior a que la persona trabajadora supera el periodo de prueba.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

6.5. En caso de pérdida del gafete, coordinar el cobro de este, máximo en una semana a partir del reporte. Además, entregar el gafete de reposición a la persona trabajadora en un plazo máximo de tres días.

7. Controlar la asistencia del personal

- 7.1. Generar en caso de que se solicite los reportes de marcas o exonerados únicamente en casos específicos.
- 7.2. Realiza el estudio de aplicación del beneficio de exonerados de marcas en el primer semestre del año.
- 7.3. Gestionar los permisos de estudio en un plazo máximo de una semana posterior a la solicitud.
- 7.4. Dar mantenimiento a la lista de jefaturas, personal de confianza y exonerados con el fin de remitirla a los oficiales de seguridad, para su debido control.
- 7.5. Controla el cumplimiento de los tiempos solicitados por medio de las constancias de periodos de lactancia.
- 7.6. Controla el cumplimiento de los tiempos solicitados en los permisos de estudio.

8. Velar por el cumplimiento estricto de los horarios especiales otorgados para estudios, horarios por licencia de lactancia y cualquier otro requerido por la jefatura.

9. Colaborar con el Área de Compensación Salarial:

- 9.1. Confeccionar constancias de sistema y entregar al personal los viernes.
- 9.2. Confeccionar constancias de funciones y otras cada vez que se le asigne, las cuales se deben entregar en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- 9.3. Ayudar ocasionalmente en: oficio de Instituciones, incluir CCSS, INS, cargas SSVMN, entre otros.

10. Colaborar con la Unidad de Desarrollo Organizacional.

- 10.1. Asegurarse de la firma de los documentos de inicio de práctica/pasantía, tomar fotografía para creación de carné, solicitar la tarjeta badge y guiar a los practicantes al departamento que corresponde.

11. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Talento Humano.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año
Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – básico (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión documental		Nivel 4
2- Técnicas de Archivo		Nivel 4
3- Redacción y ortografía		Nivel 3
4- Sistemas de Gestión de Calidad		Nivel 3
5- Módulos GTH		Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Secretaria

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Brindar apoyo administrativo integral a la jefatura y a los miembros del departamento, facilitando la comunicación y coordinación entre las partes para asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos. Actuar como punto de contacto clave para optimizar la eficiencia operativa general y apoyar en la gestión efectiva de tareas, proyectos y documentación.

Asegurar el cumplimiento de las políticas de gestión documental y confidencialidad, manteniendo la integridad y accesibilidad de la información.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Ejecutar el manejo y archivo de documentación.

- 1.1. Redactar, digitar, revisar la ortografía, puntuación y redacción de los trabajos realizados que ameritan mayor discrecionalidad siguiendo instrucciones generales de la jefatura, utilizando las herramientas, medios y conocimientos requeridos.
- 1.2. Recibir, clasificar, distribuir y archivar la correspondencia que llega diariamente al departamento.
- 1.3. Llevar el control y la custodia de los documentos específicos de su Departamento.
- 1.4. Enviar, recibir, revisar y dar seguimiento a los correos electrónicos.
- 1.5. Registrar y actualizar normativas en la intranet institucional, cuando sea requerido.
- 1.6. Buscar antecedentes de documentos, acuerdos, imprimir fotocopias de papeles de trabajo y foliarlos.
- 1.7. Cotejar y verificar datos diversos en cuadros, informes, formularios, expedientes, requisiciones, solicitudes y otros similares.
- 1.8. Mantener informado a la jefatura, sobre los asuntos que se tramitan en el departamento.
- 1.9. Gestionar el archivo de papeles de trabajo y documentos que genere la dependencia.

2. Tramitar solicitudes mediante sistema.

- 2.1. Realizar los trámites relacionados con requisiciones de materiales, adelantos y reintegros de dinero, presolicitudes de compra, boletas de transportes, cuentas por pagar, presupuesto, reservación de sala de eventos y solicitudes o incidentes de mesa de servicio.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3. Coordinar y asistir a reuniones.

- 3.1. Coordinar la preparación logística de reuniones o eventos promovidos por la jefatura.
- 3.2. Asistir a la jefatura en reuniones de trabajo, tomar nota, confeccionar informes, minutas, preparación de acuerdos, actas, instalar y manejar equipo portátil, entre otros.
- 3.3. Llevar el control de la agenda de audiencias y reuniones de la jefatura.
- 3.4. Asistir en la planificación y ejecución de las comisiones en las que sean requeridas.

4. Atender asuntos Departamentales.

- 4.1. Atender y resolver consultas efectuadas en forma presencial, telefónicamente o por otro medio digital, que le realicen las personas relacionadas con la actividad del puesto.
- 4.2. Conocer, ejecutar y colaborar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo, Presupuesto del Departamento, Riesgo Operativo, control interno que le corresponden desarrollar al departamento.
- 4.3. Apoyar a los procesos de Sistema de Gestión.
- 4.4. Realizar actualizaciones en los sistemas utilizados dentro de su Departamento.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Talento Humano.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – básico intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Técnicas secretariales y Gestión documental		Nivel 4
2- Sistemas y modelos de Gobernanza		Nivel 3
3- Indicadores de Gestión (BSC)		Nivel 3
4- Sistemas de Gestión de Calidad y Riesgos		Nivel 3
5- Módulos GTH		Nivel 4

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad de Atracción y Retención

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en el desarrollo de proyectos y mejores prácticas, para el mejoramiento de los procesos de reclutamiento y selección del personal, inducción, clasificación y valoración de puestos, compensación y beneficios, retención, marca empleadora, entre otros.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Administrar y supervisar el proceso de reclutamiento y selección de los procesos asignados de acuerdo con el procedimiento definido.

- 1.1. Elaborar anuncios, publicarlos en distintos medios, recibir las ofertas en el tiempo establecido, buscar hojas de vida en la base de datos de JUPEMA o bien contactar personas en la red profesional disponible.
- 1.2. Revisar los documentos y cumplimiento de los requisitos del concurso, verificar antecedentes tanto en el expediente de la persona trabajadora para selección interna y referencias laborales para selección externa, así como la carga de información de las personas participantes en las matrices establecidas.
- 1.3. Coordinar la logística de las entrevistas, así como la aplicación de pruebas psicológicas y técnicas correspondientes.
- 1.4. Llevar a cabo la planeación e implementación del proceso de selección mediante Assessment Center, cuando así lo amerite.
- 1.5. Comunicar los resultados del concurso a la jefatura inmediata para que ésta sea quien elija al candidato.
- 1.6. Brindar a la jefatura del puesto una devolución de las pruebas de personalidad aplicadas a las personas participantes elegibles.
- 1.7. Recibir la autorización formal del jefe inmediato solicitando el nombramiento de la persona elegida.
- 1.8. Realizar el trámite de nombramiento establecido.
- 1.9. Emitir y comunicar los resultados finales del concurso a las personas participantes y atender cualquier solicitud como resultado del proceso.
- 1.10. Supervisar los procesos de reclutamiento y selección que ejecute el personal a cargo.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 1.11. Mantener la mejora continua, buscando la optimización del proceso de reclutamiento y selección, investigar e implementar las mejores prácticas del mercado.
- 1.12. Aplicar de manera adecuada la legislación laboral vigente.
- 1.13. Participar y coordinar las gestiones requeridas por la Comisión de Concursos Internos.

2. Administrar el proceso de contratación e inducción de nuevos ingresos según lo establecido en los procedimientos.

- 2.1. Supervisar la ejecución del proceso de contratación e inducción realizada por el personal a cargo.
- 2.2. Analizar e identificar la mejora del proceso e implementación de nuevas técnicas que potencien la experiencia de integración de los nuevos ingresos.
- 2.3. Aplicar de manera adecuada la legislación laboral vigente.

3. Liderar el proceso de clasificación y valoración de puestos.

- 3.1. Velar por la actualización del Manual de Perfiles de Puestos de la institución.
- 3.2. Mantener un mapeo adecuado de los puestos de nombramiento definido e indefinido, y se asegura de que estos cuenten con su manual de puestos respectivo.
- 3.3. Realizar reuniones con las jefaturas con el objetivo de analizar el estado actual del puesto, así como la información que se cargará en el perfil.
- 3.4. Realizar la gestión formal definida para la actualización del Manual de Perfiles de Puestos.
- 3.5. Verificar que se resguarden los ajustes aprobados por las jefaturas o cualquier otro documento que genere un cambio en el manual.
- 3.6. Definir el modelo de gestión por competencias institucional e incorporarlo en el Manual de Perfiles de Puestos.
- 3.7. Realizar las matrices de control de cambio y presentación de los ajustes para presentar al Órgano de Dirección.
- 3.8. Analizar la categorización de puestos departamento e institucional y proponer las mejoras necesarias para una adecuada administración de la estructura de puestos.
- 3.9. Implementar el análisis para la valoración y clasificación de puestos, ya sea a nivel interno o mediante contratación externa, según sea definido.
- 3.10. Ejecutar a nivel de la unidad o por medio de contratación externa, el análisis y ejercicio de valuación de puestos, según metodología definida.
- 3.11. Ejecutar a nivel de la unidad o por medio de contratación externa los cálculos y análisis de equidad interna.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.12. Ejecutar a nivel de la unidad o por medio de contratación externa el análisis y definición de escalas y bandas salariales, según equidad interna y las emitidas por estudios de mercado.
- 3.13. Ejecutar a nivel de la unidad o por medio de contratación externa el estudio y política salarial.
- 3.14. Establecer los talleres de concientización y socialización para los líderes de los departamentos en las diferentes etapas del estudio e implementación de política salarial.
- 4. Liderar y gestionar las acciones de Marca Empleador.**
 - 4.1. Implementar el programa de Marca del Empleador según las necesidades y posibilidades económicas de la institución, pero siempre buscando promover y colocar la marca empleadora.
 - 4.2. Realizar análisis de las tendencias de satisfacción internas emitidas por estudios de clima y cultura organizacional, o cualquier otro estudio, con el objetivo de definir acciones que potencien la satisfacción de las personas trabajadoras.
 - 4.3. Investigar continuamente sobre las tendencias del mercado en cuanto a mejores prácticas para la retención del talento.
 - 4.4. Promover la comunicación y colocación de marca a lo interno de la institución, procurando un refrescamiento de los principales beneficios y mejores prácticas aplicadas por la institución.
 - 4.5. Realizar programa de colocación de marca empleadora a nivel externo a través de la plataforma LinkedIn u otros medios identificados.
 - 4.6. Realizar giras a sucursales para promover la identidad institucional.
 - 4.7. Liderar la Comisión de Bienestar.
- 5. Desarrollar proyectos establecidos por la Jefatura del Departamento de Talento Humano.**
 - 5.1. Realizar las investigaciones pertinentes al proyecto utilizando los recursos que se pongan a disposición.
 - 5.2. Establecer fechas de entrega con base a un cronograma de trabajo.
 - 5.3. Entregar informes preliminares y finales del o los proyectos.
 - 5.4. Coordinar con el equipo de Talento Humano reuniones o sesiones con el personal de la empresa, si así lo demanda el proyecto.
- 6. Realizar estudios técnicos y/o evaluaciones de temas específicos del área.**
 - 6.1. Elaborar estudios de impacto de la rotación del personal.
 - 6.2. Elaborar los estudios de plazas.
 - 6.3. Realizar estudios de nombramientos.
 - 6.4. Desarrollar metodología de trabajo para realizar el análisis



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 6.5. Recopilar y analizar datos con los involucrados en el proceso.
- 6.6. Generar informe con recomendaciones.
- 6.7. Entregar informe final a la jefatura para su aprobación.
- 6.8. Dar retroalimentación a los involucrados en el estudio.

7. Generar control administrativo y seguimiento a la estrategia de la unidad.

- 7.1. Analizar y proponer los indicadores respectivos para el cumplimiento del Plan Anual Operativo y el Plan Estratégico Institucional, así como la definición de esfuerzos para el logro de las metas establecidas.
- 7.2. Controlar y velar por el cumplimiento de los indicadores de desempeño establecidos para la unidad a cargo, así como colaborar con los objetivos departamentales. En caso de identificar una mejora en el proceso de ejecución de los indicadores, deberá realizar una propuesta de ajuste ante el Jefe del Departamento de Talento Humano.
- 7.3. Mantener el resguardo de la información que evidencie el logro de los indicadores estratégicos a cargo o bien las justificaciones de los casos que no fue posible lograr.
- 7.4. Apoyar a las Unidades del área en lo que las mismas requieran.
- 7.5. Ejecutar y controlar la partida presupuestaria establecida para la unidad, y hacer uso adecuado de los recursos asignados.
- 7.6. Atender los requerimientos de las áreas de control, como la auditoría interna y externa, unidad de riesgos, unidad de control y gestión de la calidad, cumplimiento, entre otras áreas que requieran información.
- 7.7. Atender las auditorías internas y externas, entregar los requerimientos y establecer los planes de acción para los hallazgos identificados.
- 7.8. Administrar y mantener un adecuado control de la gestión documental de la unidad, cumplir con las actualizaciones y directrices para su adecuado funcionamiento.
- 7.9. Realizar evaluaciones continuas de los procesos a cargo y establecer las mejoras necesarias que aseguren la calidad en sus resultados y una adecuada gestión de control interno.
- 7.10. Realizar un mapeo de los riesgos que puedan generarse y establecer los controles y tratamientos necesarios para mitigar la materialización de estos.

8. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - j. Promover la cultura de cumplimiento.
 - k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Talento Humano.

Ejercida: Especialista de Atracción y Retención.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos, carrera relacionada con ciencias económicas, y/o Psicología.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años.
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1. Reclutamiento, selección por competencias y conocimiento de herramientas de selección de personal (Assessment center, psicometría y plataformas, entre otros)		Nivel 3
2. Desarrollo Marca del Empleador		Nivel 3
3. Gestión de la Compensación y Beneficios		Nivel 3
4. Gestión del índice de rotación		Nivel 3
5. Elaboración de estudios e informes		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Talento Humano

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Diseñar, organizar y dar seguimiento a las actividades relacionadas con los procesos de cambio organizacional, compensación y beneficios de la institución con base en las políticas, procedimientos y normativa interna; así como la legislación aplicable para que soporten el cumplimiento de las estrategias organizacionales.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Desarrollo Organizacional

- 1.1. Aplicar el proceso de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Institucional.
- 1.2. Elaborar el cronograma de capacitación anual de capacitación institucional.
- 1.3. Ejecutar y controlar del cronograma del Plan de Desarrollo Institucional (Plan de mejora, plan de Desarrollo Estratégico).
- 1.4. Investigar, solicitar y analizar cotizaciones de acciones formativas y validar los contenidos de cursos con las jefaturas de Departamento.
- 1.5. Realizar inscripción de las personas trabajadoras y Miembros Directivos en las distintas capacitaciones internas, externas y al exterior, así como tramitar los pagarés correspondientes de acuerdo con el monto de la capacitación en cumplimiento de lo establecido en el procedimiento.
- 1.6. Gestionar el trámite de contratación al departamento administrativo de todas las acciones formativas.
- 1.7. Comunicar a las personas participantes sobre las acciones formativas.
- 1.8. Realizar contratos de capacitación tanto de las personas trabajadoras como de los Miembros del Órgano de Dirección.
- 1.9. Controlar y dar seguimiento a la entrega de los certificados de participación o aprovechamiento.
- 1.10. Coordinar con el Área de Compensación el proceso de cobro de capacitación cuando las personas trabajadoras incumplen el contrato de capacitación, pagarés y compromiso individual del Plan de Desarrollo Estratégico cuando proceda.
- 1.11. Ingresar las presolicitudes de las capacitaciones en el sistema centralizado.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 1.12. Evaluar la satisfacción y efectividad de las acciones formativas para generar análisis de los resultados.
- 1.13. Archivar y custodiar toda la información correspondiente a capacitaciones.
- 1.14. Llevar al día la base de datos de Desarrollo Institucional.
- 1.15. Gestionar el proceso de Capacitaciones al Exterior, atendiendo los acuerdos emitidos por el Órgano de Dirección.
- 1.16. Informar al Departamento Financiero Contable sobre la inscripción y aceptación de las personas participantes para que procedan con trámites afines a su dependencia en estos procesos de capacitaciones al exterior.
- 1.17. Velar por las responsabilidades que dicta la normativa P15-RP-002 Reglamento para la capacitación al exterior.
- 1.18. Mantener al día la base de datos de las capacitaciones al exterior.
- 1.19. Solicitar al Departamento Financiero Contable y al Departamento Administrativo los comprobantes de pago rubros de viáticos, transportes u otros que sumen a los gastos indirectos.
- 1.20. Apoyar en la gestión del conocimiento, planes de mejora y planes de Desarrollo Estratégico.
- 1.21. Coordinar con los Colegios Técnicos Profesionales y Universidades que solicitan espacios para la realización de la práctica profesional supervisada y/o pasantías en la Institución.
- 1.22. Realizar la inducción de los estudiantes que fueron admitidos en la Institución.
- 1.23. Atender las diferentes necesidades de las personas trabajadoras con relación a la Universidad Corporativa.
- 1.24. Contribuir a la gestión administrativa de la Universidad Corporativa como parte del fortalecimiento institucional.
- 1.25. Apoyar el proceso de Gestión de Desempeño institucional.

2. Clima, Cultura y Gestión de Cambio Organizacional

- 2.1. Colaborar en procesos de clima y cultura organizacional.
- 2.2. Apoyar la gestión de las iniciativas de cultura organizacional.
- 2.3. Participar en la implementación de iniciativas y proyectos estratégicos del Departamento, según requerimientos institucionales.
- 2.4. Coordinar con el Departamento de Comunicación y Mercadeo la comunicación interna sobre estos procesos cuando sea requerido.

3. Gestión del Desempeño Institucional



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1. Apoyo en la planificación y ejecución del ciclo de evaluación del desempeño.
- 3.2. Acompañamiento a jefaturas en la aplicación de instrumentos y retroalimentación.
- 3.3. Sistematización de resultados para la toma de decisiones y planes de desarrollo.

4. Atracción y Retención del Talento

4.1. Realizar el proceso de reclutamiento y selección de los procesos asignados de acuerdo con el procedimiento definido.

- 4.1.1. Elaborar anuncios, publicarlos en distintos medios, recibir las ofertas en el tiempo establecido, buscar hojas de vida en la base de datos de JUPEMA o bien contactar personas en la red profesional disponible.
- 4.1.2. Revisar los documentos y cumplimiento de los requisitos del concurso, verificar antecedentes tanto en el expediente del trabajador para selección interna y referencias laborales para selección externa, así como la carga de información de los participantes en las matrices establecidas.
- 4.1.3. Coordinar la logística de las entrevistas, así como la aplicación de pruebas psicológicas y técnicas correspondientes.
- 4.1.4. Llevar a cabo la planeación e implementación del proceso de selección mediante Assessment Center, cuando así lo amerite.
- 4.1.5. Comunicar los resultados del concurso a la jefatura inmediata para que ésta sea quien elija al candidato.
- 4.1.6. Brindarle a la jefatura del puesto una devolución de las pruebas de personalidad aplicadas a los candidatos elegibles.
- 4.1.7. Recibir la autorización formal del jefe inmediato solicitando el
- 4.1.8. nombramiento de la persona elegida.
- 4.1.9. Realizar el trámite de nombramiento establecido.
- 4.1.10. Emitir y comunicar los resultados finales del concurso a los candidatos participantes.
- 4.1.11. Administrar el buzón de recepción de hojas de vida, así como mantener actualizado el banco de oferentes externos.
- 4.1.12. Aplicar de manera adecuada la legislación laboral vigente.

4.2. Brindar soporte en el proceso de contratación e inducción de los nuevos ingresos según lo establecido en los procedimientos.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.2.1. Remitir a los trabajadores de nuevo ingreso la documentación necesaria para completar el expediente.
- 4.2.2. Revisar que los títulos de los candidatos estén inscritos ante el CONESUP, según acceso asignado.
- 4.2.3. Coordinar la elaboración del contrato de trabajo y contrato de capacitación.
- 4.2.4. Revisar que el expediente del concurso contenga todos los documentos requeridos, posteriormente los carga en la carpeta establecida para que sean procesados para la creación del expediente de personal.
- 4.2.5. Crear el usuario de acceso a la Universidad Corporativa: utilizar el correo personal de nuevo trabajador para crear el usuario de acceso previo al ingreso, habilitar las lecturas de Aventura JUPEMA y realización del foro.
- 4.2.6. Verificar en la plataforma que cada nuevo trabajador realice las lecturas y el foro respectivo.
- 4.2.7. Enviar los comunicados de bienvenida institucional al nuevo trabajador, así como el comunicado de ingreso a la Universidad Corporativa para el inicio de lectura de los documentos de primer ingreso.
- 4.2.8. Ingresar en el Sistema de Recursos Humanos toda la información de la nueva persona trabajadora.
- 4.2.9. Solicitar al departamento de tecnologías de información la creación del usuario del nuevo trabajador según el plazo establecido en el procedimiento.
- 4.2.10. Coordinar el cronograma de inducción institucional por medio de correo electrónico con los compañeros involucrados.
- 4.2.11. Organizar todos los detalles para recibir al nuevo ingreso y una vez finalizada la inducción, lo acompaña a su departamento.
- 4.2.12. Incluir al trabajador en la Póliza de Riesgos del Trabajo del Instituto Nacional de Seguros.
- 4.2.13. Coordinar con el nuevo trabajador para brindarle una devolución del proceso de selección y en particular de las pruebas de personalidad que Remitir a los trabajadores de nuevo ingreso la documentación necesaria para completar el expediente.
- 4.2.14. Realizar los envíos de los formularios de evaluación del periodo de prueba que debe completar cada jefatura, según lo establecido en el procedimiento, así como el seguimiento de aplicación de la evaluación según el plazo establecido, analizar y gestionar las brechas identificadas, trasladar de lo correspondiente a la Unidad de Capacitación y Desarrollo



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

para el cumplimiento del ciclo de aprendizaje del nuevo trabajador.
Además de cargar la información en las carpetas definidas.

- 4.2.15. Coordinar y aplicar las evaluaciones de satisfacción del personal de primer ingreso.
- 4.2.16. Analizar la información obtenida y proponer planes de acción.
- 4.2.17. Aplicar de manera adecuada la legislación laboral vigente.

5. Soporte en Compensación

- 5.1. Elaborar cuando sea requerido la planilla ordinaria de pago bisemanal, extraordinaria y dietas a los miembros directivos, esto incluye:
 - 5.1.1. Elaborar la planilla de la C.C.S.S e Instituto Nacional de Seguros.
 - 5.1.2. Tramitar cuando sea requerido la facturación para el pago correspondiente a la C.C.S.S.
 - 5.1.3. Realizar cuando sea requerido el proceso para el pago y enviar las planillas de instituciones financieras por deducciones a las personas trabajadoras.
 - 5.1.4. Tramitar cuando sea requerido el proceso para el pago de embargos, pensión alimentaria e impuesto de renta.
 - 5.1.5. Controlar cuando sea requerido los saldos por concepto de embargos.
 - 5.1.6. Controlar cuando sea requerido los aportes patronales a la Asociación Solidarista.
 - 5.1.7. Realizar cuando sea requerido el cierre mensual.
 - 5.1.8. Realizar cuando sea requerido la elaboración de la planilla para el pago de los aguinaldos.
 - 5.1.9. Realizar cuando sea requerido el trámite del pago de liquidaciones a ex personas trabajadoras.
 - 5.1.10. Realizar cuando sea requerido el pago del subsidio correspondiente a los practicantes.
 - 5.1.11. Apoyar el análisis de estructuras salariales y beneficios.
 - 5.1.12. Apoyar en la revisión de equidad interna y competitividad.
 - 5.1.13. Colaborar en estudios de mercado y propuestas de ajuste.

6. Participar en la elaboración de estudios de plazas u otros estudios técnicos.

7. Colaborar en la actualización documental del Departamento.

8. Colaborar en la elaboración de informes técnicos cuando sea requerido.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

9. Realizar oportunamente los ajustes de información de las personas trabajadoras y departamentos en el sistema de recursos humanos.

10. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargados (as) de Unidad/Área y el Jefe Departamento Talento Humano.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1. Metodologías programas de formación y desarrollo		Nivel 3
2. Gestión de procesos de atracción, selección e incorporación de talento		Nivel 3
3. Administración de la compensación y equidad		Nivel 3
4. Gestión del Desempeño		Nivel 3
5. Elaboración de informes de gestión		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad de Desarrollo Organizacional

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, asegurando el cumplimiento de los programas estratégicos orientados al fortalecimiento de la cultura organizacional, el liderazgo y el desarrollo del talento humano, así como gestionar el proceso de evaluación de desempeño institucional.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Realizar la Gestión del clima, cultura y cambio organizacional:

- 1.1. Coordinar el proceso de clima y cultura organizacional.
- 1.2. Analizar y aplicar las técnicas e instrumentos cuantitativos y cualitativos para la medición del clima y la cultura organizacional.
- 1.3. Validar el análisis de los resultados obtenidos en los diagnósticos de clima y cultura organizacional.
- 1.4. Comunicar y socializar los resultados obtenidos en los diagnósticos efectuados.
- 1.5. Diseñar e implementar cuando sea necesario los planes de acción para la mejora del clima y la cultura organizacional en conjunto con las jefaturas de departamento.
- 1.6. Diseñar e implementar estrategias para la adaptación de las personas trabajadoras a los procesos de cambio organizacional y cultura.
- 1.7. Liderar la planeación y ejecución de las actividades y de integración de las personas trabajadoras cuando sea requerido.
- 1.8. Promover, desarrollar y fortalecer el clima y la cultura organizacional para el mejoramiento continuo y la participación activa de las personas trabajadoras, de manera tal que coadyuve a incrementar la productividad y la calidad en la prestación del servicio.
- 1.9. Proponer e implementar acciones de mejora basadas en los resultados del diagnóstico.
- 1.10. Desarrollar planes de gestión del cambio alineados con los objetivos estratégicos.
- 1.11. Coordinar campañas de comunicación interna para apoyar procesos de transformación.
- 1.12. Impulsar el liderazgo transformacional como motor del cambio cultural.

2. Liderar el proceso de desarrollo y capacitación institucional.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.1. Diseñar y mantener actualizada la normativa relacionada con capacitación y desarrollo institucional.
- 2.2. Coadyuvar en el proceso de inducción institucional e inducción al puesto en coordinación con la Unidad de Atracción y Retención.
- 2.3. Llevar a cabo el proceso de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Institucional (DNC) para identificación de brechas de competencias a nivel individual, grupal e institucional.
- 2.4. Elaborar y alinear el plan anual de capacitación institucional de acuerdo con las prioridades identificadas en el DNC y dar seguimiento a la ejecución.
- 2.5. Analizar resultados de evaluaciones de desempeño para identificar brechas o necesidades de actualización.
- 2.6. Supervisar los procesos de acciones formativas internas y externas.
- 2.7. Supervisar las solicitudes, trámites y coordinación de las acciones formativas no programadas a efectos de validar el contenido presupuestario, alineamiento institucional y logístico cuando sea requerido
- 2.8. Coordinar supervisar el Plan de Desarrollo Estratégico, Plan de Desarrollo Individual y planes de mejora.
- 2.9. Confeccionar cuando sea requerido los informes de resultados referentes a la ejecución de los planes de capacitación y desarrollo.
- 2.10. Administrar el presupuesto asignado para procesos de capacitación y desarrollo institucional.
- 2.11. Velar por el cumplimiento de los acuerdos de Junta Directiva y propuestas de Dirección Ejecutiva sobre capacitación al exterior.

3. Administrar la Universidad Corporativa Institucional

- 3.1. Administrar la plataforma virtual de aprendizaje (LMS), incluyendo carga de contenidos, seguimiento de usuarios y resolución de incidencias técnicas.
- 3.2. Definir la visión, misión, objetivos y líneas estratégicas de la Universidad Corporativa
- 3.3. Alinear los programas formativos con las competencias institucionales y los planes de desarrollo organizacional.
- 3.4. Elaborar el plan anual de formación de la Universidad Corporativa.
- 3.5. Supervisar los diseños de las rutas de aprendizaje, mallas curriculares y programas formativos.
- 3.6. Evaluar y coordinar el desarrollo de contenidos y materiales didácticos con expertos internos o externos.
- 3.7. Validar la calidad pedagógica y técnica de los programas ofrecidos.
- 3.8. Coordinar la logística de actividades virtuales (convocatorias, inscripciones, asistencia, evaluaciones).
- 3.9. Monitorear el avance de los participantes y generar reportes de cumplimiento y desempeño.
- 3.10. Administrar el presupuesto asignado para la gestión de la Universidad Corporativa.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.11. Gestionar convenios con instituciones educativas externas si aplica.
- 3.12. Aplicar instrumentos de evaluación de la calidad de los programas y satisfacción de los participantes.
- 3.13. Analizar resultados y proponer mejoras en contenidos, metodologías, y procesos.
- 3.14. Fomentar el reconocimiento del aprendizaje y la certificación de competencia.
- 3.15. Priorizar tareas y optimizar recursos ante la ausencia de personal de apoyo.
- 3.16. Automatizar procesos y utilizar herramientas tecnológicas para facilitar la autogestión del aprendizaje.
- 3.17. Gestionar las altas y bajas de usuarios en la plataforma Moodle.
- 3.18. Matricular a los usuarios en los cursos o gestionar la auto matrícula.
- 3.19. Colaborar en la atención y resolución de dudas e incidencias en la plataforma Moodle.
- 3.20. Extraer las estadísticas e informes necesarios de la actividad de la plataforma Moodle.
- 3.21. Realizar el debido seguimiento desde la inscripción hasta la evaluación final.
- 3.22. Generar los certificados de las acciones formativas institucionales.

4. Coordinar lo correspondiente al procedimiento de Gestión de Desempeño Institucional.

- 4.1. Revisar y actualizar periódicamente el procedimiento de evaluación del desempeño, asegurando su alineación con la estrategia institucional.
- 4.2. Asegurar la calidad, equidad y transparencia del proceso.
- 4.3. Comunicar y coordinar con todas las áreas los pasos, fechas y responsabilidades del proceso.
- 4.4. Asegurar la correcta implementación de cada fase: planificación, seguimiento y evaluación final.
- 4.5. Coordinar con las jefaturas la actualización de los indicadores cuantitativos de desempeño de acuerdo con los puestos institucionales.
- 4.6. Coordinar con el Departamento de Tecnología de Información la creación de las carpetas de las personas trabajadoras por departamento y validar los permisos correspondientes.
- 4.7. Capacitar a líderes y personas trabajadoras sobre el uso de la herramienta de evaluación y los criterios establecidos.
- 4.8. Brindar asesoría técnica durante el proceso para resolver dudas y asegurar la correcta aplicación del procedimiento.
- 4.9. Promover una cultura de realimentación constructiva y desarrollo continuo.
- 4.10. Administrar técnicamente la herramienta utilizada para la evaluación del desempeño.
- 4.11. Asegurar la integridad y confidencialidad de la información registrada.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.12. Consolidar y analizar los resultados institucionales de la evaluación del desempeño.
- 4.13. Identificar tendencias, brechas y oportunidades de mejora.
- 4.14. Notificar, dar seguimiento y apoyar a la Alta Gerencia, Auditoría Interna y Órgano de Dirección sobre la aplicación de las evaluaciones de desempeño semestrales y anuales de las personas trabajadoras.
- 4.15. Coordinar con la Unidad de Calidad e Innovación lo relacionado a los indicadores del Plan Estratégico Institucional.
- 4.16. Validar con la Jefatura del Departamento Talento Humano y la Unidad de Calidad e Innovación la propuesta del indicador del Cumplimiento Organizacional.
- 4.17. Informar a la Alta Gerencia sobre el indicador del Cumplimiento Organizacional.
- 4.18. Recopilar y consolidar todas las notas de desempeño de las personas trabajadoras.
- 4.19. Analizar y consolidar la información de las personas trabajadoras que obtienen por primera vez una nota menor de 90 y diseñar un plan de mejora.
- 4.20. Validar que las jefaturas hayan cumplido con el debido proceso de evaluación de desempeño, caso contrario, informar a Dirección Ejecutiva o al Órgano de Dirección según corresponda.
- 4.21. Coordinar la Evaluación de Desempeño del Director Ejecutivo y de los Directores de División de acuerdo con el procedimiento establecido.
- 4.22. Redactar y presentar los informes correspondientes a los resultados de las evaluaciones de desempeño de los Directores de División y Director Ejecutivo.
- 4.23. Coordinar y llevar a cabo el proceso de evaluación de desempeño de idoneidad de los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia.
- 4.24. Redactar y presentar el informe correspondiente al resultado de la evaluación de los miembros del Órgano de Dirección y Alta Gerencia.
- 4.25. Administrar y resguardar la información de los resultados de Evaluación de Desempeño.
- 4.26. Proponer e implementar mejoras al procedimiento, formatos y metodologías.

5. Gestión del Talento y Planes de Desarrollo Estratégico

- 5.1. Identificar y desarrollar el talento clave dentro de la institución.
- 5.2. Diseñar e implementar planes de Desarrollo Estratégico para puestos clave, críticos y sensibles.

6. Supervisar el proceso de incorporación de practicantes y pasantes.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

7. Proceso de idoneidad y desempeño de los miembros del Órgano de Dirección, Alta Gerencia y Comités.

- 7.1. Analizar para los miembros designados para el Órgano de Dirección y Comités, los conocimientos colectivos, habilidades y experiencia, establecidos en el Anexo 1 de P01-RP-010 Política de Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección y Comités.
- 7.2. Preparar el informe final y remitir al Órgano de Dirección, con los resultados de la evaluación de idoneidad del miembro designado para el Órgano de Dirección y Comités.
- 7.3. Realizar como mínimo cada 2 años o cuando se presenten cambios en el Órgano de Dirección y Comités, la evaluación de la idoneidad a los miembros actuales y remite un informe con sus resultados. Esta evaluación debe realizarse de forma individual y conjunta verificando que exista un balance de conocimientos y experiencia en el Órgano de Dirección y Comités.
- 7.4. Realizar en forma anual, la evaluación del desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia.
- 7.5. Aplicar la evaluación del desempeño de idoneidad en forma individual y conjunta para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia, para los comités de Riesgos, Inversiones y Auditoría, la evaluación se realiza de forma conjunta. Para la Alta Gerencia corresponde una evaluación de sus miembros de forma individual.
- 7.6. Elaborar informe con las conclusiones sobre los resultados del proceso de evaluación del desempeño y se remite al Órgano de Dirección, al Comité o al Director Ejecutivo, según corresponda, para su análisis y resolución final.
- 7.7. Trasladar a la Coordinadora de la Unidad Secretarial el informe de la evaluación de desempeño correspondiente al Órgano de Dirección y de los Comités.
- 7.8. Realizar sugerencias sobre cómo solventar las brechas subsanables observadas durante la evaluación de idoneidad o evaluación de desempeño

8. Colaborar en la mejora continua de los procesos del departamento.

- 8.1. Colaborar, diseñar, mejorar e implementar los procesos del Departamento de Talento Humano.
- 8.2. Crear y/o actualizar en conjunto con la jefatura del Departamento los indicadores del Departamento de Talento Humano y dar seguimiento.
- 8.3. Dirigir, supervisar y evaluar la implementación de sistemas de trabajo, procedimientos, métodos y control para la realización de las actividades de la Unidad a su cargo.
- 8.4. Planear acciones tendientes a mejorar la prestación de servicios y velar por el eficaz funcionamiento de la unidad a su cargo.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 8.5. Proponer políticas, planes, procedimientos y programas de trabajo dirigidos a mejorar los procesos de la unidad.
- 8.6. Asignar, orientar y supervisar las labores encomendadas al personal a cargo, velando porque éstas se desarrollen con apego a las normas técnicas y jurídicas vigentes y aplicables a su campo de actividad.
- 8.7. Implementar en coordinación con la Jefatura del departamento, proyectos especiales que permitan posicionar al departamento como socio estratégico a nivel institucional.

9. Dar soporte administrativo al departamento

- 9.1. Formular, ejecutar y controlar la ejecución del presupuesto asignado a la Unidad de Desarrollo Organizacional.
- 9.2. Coordinar las actividades con sus superiores, compañeros de trabajo y personal interno y externo de la institución en los casos que se requiera.
- 9.3. Asistir a reuniones, seminarios, charlas y otras actividades similares y representar a la institución ante organismos públicos y privados.
- 9.4. Atender consultas y resolver imprevistos relacionados con el campo de su especialidad, según lo permita la legislación costarricense.
- 9.5. Velar porque los proyectos que se desarrollan en la Unidad a su cargo se encuentren acorde a las políticas institucionales de accesibilidad, género, ética, valores, entre otros.
- 9.6. Redactar informes, proyectos, normas, procedimientos y otros documentos que surjan como consecuencia de las actividades que realiza, presentando las recomendaciones y observaciones pertinentes.
- 9.7. Mantener controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en la dependencia y velar porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
- 9.8. Realizar las labores administrativas que se derivan de su función.
- 9.9. Mantener relaciones de coordinación y seguimiento con diversas dependencias e instituciones sobre asuntos relacionados con el área a su cargo.
- 9.10. Coordinar y apoyar la elaboración de requerimientos para diferentes proyectos del Departamento.
- 9.11. Apoyar en la ejecución de tareas en pro de cumplimiento de iniciativas y/o proyectos estratégicos institucionales.

10. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa vigente **P01-RP-010 Política de Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia** y **P01-PR-014 Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia**. Realizar el análisis de brechas y propuesta del plan de acción.
 - i. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - j. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - k. Promover la cultura de cumplimiento.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

I. Promover la mejora continua.

- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.
-

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Talento Humano.

Ejercida: Especialista en Desarrollo Organizacional.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos o carrera relacionada con ciencias económicas y/o Psicología.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y con estatus activo. 2) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Idiomas	No aplica	
MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Elaboración de Diagnósticos de Necesidades de Capacitación y Planes Maestros de Capacitación		Nivel 3
2- Desarrollo Organizacional		Nivel 3
3- Metodologías para desarrollo de talento (Plan de sucesión, Plan de carrera, Plan de Desarrollo Individual)		Nivel 3
4- Evaluación del Desempeño		Nivel 3
5- Elaboración de informes de gestión		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Talento Humano

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Diseñar, organizar y dar seguimiento a las actividades relacionadas con los procesos de cambio organizacional, compensación y beneficios de la institución con base en las políticas, procedimientos y normativa interna; así como la legislación aplicable para que soporten el cumplimiento de las estrategias organizacionales.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Desarrollo Organizacional

- 1.1. Aplicar el proceso de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Institucional.
- 1.2. Elaborar el cronograma de capacitación anual de capacitación institucional.
- 1.3. Ejecutar y controlar del cronograma del Plan de Desarrollo Institucional (Plan de mejora, plan de Desarrollo Estratégico).
- 1.4. Investigar, solicitar y analizar cotizaciones de acciones formativas y validar los contenidos de cursos con las jefaturas de Departamento.
- 1.5. Realizar inscripción de las personas trabajadoras y Miembros Directivos en las distintas capacitaciones internas, externas y al exterior, así como tramitar los pagarés correspondientes de acuerdo con el monto de la capacitación en cumplimiento de lo establecido en el procedimiento.
- 1.6. Gestionar el trámite de contratación al departamento administrativo de todas las acciones formativas.
- 1.7. Comunicar a las personas participantes sobre las acciones formativas.
- 1.8. Realizar contratos de capacitación tanto de las personas trabajadoras como de los Miembros del Órgano de Dirección.
- 1.9. Controlar y dar seguimiento a la entrega de los certificados de participación o aprovechamiento.
- 1.10. Coordinar con el Área de Compensación el proceso de cobro de capacitación cuando las personas trabajadoras incumplen el contrato de capacitación, pagarés y compromiso individual del Plan de Desarrollo Estratégico cuando proceda.
- 1.11. Ingresar las presolicitudes de las capacitaciones en el sistema centralizado.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 1.12. Evaluar la satisfacción y efectividad de las acciones formativas para generar análisis de los resultados.
- 1.13. Archivar y custodiar toda la información correspondiente a capacitaciones.
- 1.14. Llevar al día la base de datos de Desarrollo Institucional.
- 1.15. Gestionar el proceso de Capacitaciones al Exterior, atendiendo los acuerdos emitidos por el Órgano de Dirección.
- 1.16. Informar al Departamento Financiero Contable sobre la inscripción y aceptación de las personas participantes para que procedan con trámites afines a su dependencia en estos procesos de capacitaciones al exterior.
- 1.17. Velar por las responsabilidades que dicta la normativa P15-RP-002 Reglamento para la capacitación al exterior.
- 1.18. Mantener al día la base de datos de las capacitaciones al exterior.
- 1.19. Solicitar al Departamento Financiero Contable y al Departamento Administrativo los comprobantes de pago rubros de viáticos, transportes u otros que sumen a los gastos indirectos.
- 1.20. Apoyar en la gestión del conocimiento, planes de mejora y planes de Desarrollo Estratégico.
- 1.21. Coordinar con los Colegios Técnicos Profesionales y Universidades que solicitan espacios para la realización de la práctica profesional supervisada y/o pasantías en la Institución.
- 1.22. Realizar la inducción de los estudiantes que fueron admitidos en la Institución.
- 1.23. Atender las diferentes necesidades de las personas trabajadoras con relación a la Universidad Corporativa.
- 1.24. Contribuir a la gestión administrativa de la Universidad Corporativa como parte del fortalecimiento institucional.
- 1.25. Apoyar el proceso de Gestión de Desempeño institucional.

2. Clima, Cultura y Gestión de Cambio Organizacional

- 2.1. Colaborar en procesos de clima y cultura organizacional.
- 2.2. Apoyar la gestión de las iniciativas de cultura organizacional.
- 2.3. Participar en la implementación de iniciativas y proyectos estratégicos del Departamento, según requerimientos institucionales.
- 2.4. Coordinar con el Departamento de Comunicación y Mercadeo la comunicación interna sobre estos procesos cuando sea requerido.

3. Gestión del Desempeño Institucional



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1. Apoyo en la planificación y ejecución del ciclo de evaluación del desempeño.
- 3.2. Acompañamiento a jefaturas en la aplicación de instrumentos y retroalimentación.
- 3.3. Sistematización de resultados para la toma de decisiones y planes de desarrollo.

4. Atracción y Retención del Talento

4.1. Realizar el proceso de reclutamiento y selección de los procesos asignados de acuerdo con el procedimiento definido.

- 4.1.1. Elaborar anuncios, publicarlos en distintos medios, recibir las ofertas en el tiempo establecido, buscar hojas de vida en la base de datos de JUPEMA o bien contactar personas en la red profesional disponible.
- 4.1.2. Revisar los documentos y cumplimiento de los requisitos del concurso, verificar antecedentes tanto en el expediente del trabajador para selección interna y referencias laborales para selección externa, así como la carga de información de los participantes en las matrices establecidas.
- 4.1.3. Coordinar la logística de las entrevistas, así como la aplicación de pruebas psicológicas y técnicas correspondientes.
- 4.1.4. Llevar a cabo la planeación e implementación del proceso de selección mediante Assessment Center, cuando así lo amerite.
- 4.1.5. Comunicar los resultados del concurso a la jefatura inmediata para que ésta sea quien elija al candidato.
- 4.1.6. Brindarle a la jefatura del puesto una devolución de las pruebas de personalidad aplicadas a los candidatos elegibles.
- 4.1.7. Recibir la autorización formal del jefe inmediato solicitando el nombramiento de la persona elegida.
- 4.1.8. Realizar el trámite de nombramiento establecido.
- 4.1.9. Emitir y comunicar los resultados finales del concurso a los candidatos participantes.
- 4.1.10. Administrar el buzón de recepción de hojas de vida, así como mantener actualizado el banco de oferentes externos.
- 4.1.11. Aplicar de manera adecuada la legislación laboral vigente.

4.2. Brindar soporte en el proceso de contratación e inducción de los nuevos ingresos según lo establecido en los procedimientos.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.2.1. Remitir a los trabajadores de nuevo ingreso la documentación necesaria para completar el expediente.
- 4.2.2. Revisar que los títulos de los candidatos estén inscritos ante el CONESUP, según acceso asignado.
- 4.2.3. Coordinar la elaboración del contrato de trabajo y contrato de capacitación.
- 4.2.4. Revisar que el expediente del concurso contenga todos los documentos requeridos, posteriormente los carga en la carpeta establecida para que sean procesados para la creación del expediente de personal.
- 4.2.5. Crear el usuario de acceso a la Universidad Corporativa: utilizar el correo personal de nuevo trabajador para crear el usuario de acceso previo al ingreso, habilitar las lecturas de Aventura JUPEMA y realización del foro.
- 4.2.6. Verificar en la plataforma que cada nuevo trabajador realice las lecturas y el foro respectivo.
- 4.2.7. Enviar los comunicados de bienvenida institucional al nuevo trabajador, así como el comunicado de ingreso a la Universidad Corporativa para el inicio de lectura de los documentos de primer ingreso.
- 4.2.8. Ingresar en el Sistema de Recursos Humanos toda la información de la nueva persona trabajadora.
- 4.2.9. Solicitar al departamento de tecnologías de información la creación del usuario del nuevo trabajador según el plazo establecido en el procedimiento.
- 4.2.10. Coordinar el cronograma de inducción institucional por medio de correo electrónico con los compañeros involucrados.
- 4.2.11. Organizar todos los detalles para recibir al nuevo ingreso y una vez finalizada la inducción, lo acompaña a su departamento.
- 4.2.12. Incluir al trabajador en la Póliza de Riesgos del Trabajo del Instituto Nacional de Seguros.
- 4.2.13. Coordinar con el nuevo trabajador para brindarle una devolución del proceso de selección y en particular de las pruebas de personalidad que Remitir a los trabajadores de nuevo ingreso la documentación necesaria para completar el expediente.
- 4.2.14. Realizar los envíos de los formularios de evaluación del periodo de prueba que debe completar cada jefatura, según lo establecido en el procedimiento, así como el seguimiento de aplicación de la evaluación según el plazo establecido, analizar y gestionar las brechas identificadas, trasladar de lo correspondiente a la Unidad de Capacitación y Desarrollo



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

para el cumplimiento del ciclo de aprendizaje del nuevo trabajador.
Además de cargar la información en las carpetas definidas.

- 4.2.15. Coordinar y aplicar las evaluaciones de satisfacción del personal de primer ingreso.
- 4.2.16. Analizar la información obtenida y proponer planes de acción.
- 4.2.17. Aplicar de manera adecuada la legislación laboral vigente.

5. Soporte en Compensación

- 5.1. Elaborar cuando sea requerido la planilla ordinaria de pago bisemanal, extraordinaria y dietas a los miembros directivos, esto incluye:
 - 5.1.1. Elaborar la planilla de la C.C.S.S e Instituto Nacional de Seguros.
 - 5.1.2. Tramitar cuando sea requerido la facturación para el pago correspondiente a la C.C.S.S.
 - 5.1.3. Realizar cuando sea requerido el proceso para el pago y enviar las planillas de instituciones financieras por deducciones a las personas trabajadoras.
 - 5.1.4. Tramitar cuando sea requerido el proceso para el pago de embargos, pensión alimentaria e impuesto de renta.
 - 5.1.5. Controlar cuando sea requerido los saldos por concepto de embargos.
 - 5.1.6. Controlar cuando sea requerido los aportes patronales a la Asociación Solidarista.
 - 5.1.7. Realizar cuando sea requerido el cierre mensual.
 - 5.1.8. Realizar cuando sea requerido la elaboración de la planilla para el pago de los aguinaldos.
 - 5.1.9. Realizar cuando sea requerido el trámite del pago de liquidaciones a ex personas trabajadoras.
 - 5.1.10. Realizar cuando sea requerido el pago del subsidio correspondiente a los practicantes.
 - 5.1.11. Apoyar el análisis de estructuras salariales y beneficios.
 - 5.1.12. Apoyar en la revisión de equidad interna y competitividad.
 - 5.1.13. Colaborar en estudios de mercado y propuestas de ajuste.

- 6. **Participar en la elaboración de estudios de plazas u otros estudios técnicos.**
- 7. **Colaborar en la actualización documental del Departamento.**
- 8. **Colaborar en la elaboración de informes técnicos cuando sea requerido.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

9. Realizar oportunamente los ajustes de información de las personas trabajadoras y departamentos en el sistema de recursos humanos.

10. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargados (as) de Unidad/Área y el Jefe Departamento Talento Humano.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias Técnicas	Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1. Metodologías programas de formación y desarrollo	Nivel 3
2. Gestión de procesos de atracción, selección e incorporación de talento	Nivel 3
3. Administración de la compensación y equidad	Nivel 3
4. Gestión del Desempeño	Nivel 3
5. Elaboración de informes de gestión	Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Área de Compensación

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir y controlar el adecuado funcionamiento del área a cargo, enfocado en la gestión de nómina, así como velar por la correcta administración de la compensación en cumplimiento de la política salarial interna, trabajando en coordinación con la Unidad de Atracción y Retención.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Elaborar la planilla ordinaria de pago bisemanal, extraordinaria y dietas a directores.

- 1.1. Elaborar la planilla de la C.C.S.S e Instituto Nacional de Seguros.
- 1.2. Tramitar la facturación para el pago correspondiente a la C.C.S.S.
- 1.3. Realizar el proceso para el pago y enviar las planillas de instituciones financieras por deducciones a trabajadores.
- 1.4. Tramitar el proceso para el pago de embargos, pensión alimentaria e impuesto de renta.
- 1.5. Controlar los saldos por concepto de embargos.
- 1.6. Controlar los aportes patronales a la Asociación Solidarista.
- 1.7. Realizar el cierre mensual.
- 1.8. Brindar asesoría a compañeros, superiores, trabajadores de otras instituciones y público en general en la materia de su competencia.

2. Presentar la declaración anual sobre Impuesto de renta.

3. Elaborar la planilla para el pago de los aguinaldos

4. Realizar el pago del subsidio correspondiente a los practicantes.

5. Tramitar el pago de liquidaciones a ex personas trabajadoras.

- 5.1. Tramitar el cobro de preaviso en los casos que así lo amerite.

6. Emitir todo tipo de constancias.

- 6.1. Preparar y proporcionar cualquier información solicitada por entidades supervisoras internas y externas.
- 6.2. Controlar la inclusión, exclusión y envío de información de personas trabajadoras sujetas a declaración de bienes de la Contraloría General de



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

la República y supervisar que se cumpla con la responsabilidad de nuestro departamento ante ese ente regulador.

- 6.3. Dar seguimiento a las recomendaciones de las auditorías internas y externas y entes reguladores y velar porque aquellas que sean aprobadas se implementen oportunamente.

7. Brindar soporte administrativo al Departamento.

Realizar reuniones con superiores y subalternos, con el propósito de tratar asuntos técnicos y administrativos que afectan las actividades de su dependencia.

- 7.2. Coordinar y controlar las acciones que correspondan al proceso de aseguramiento de la calidad de las dependencias bajo su responsabilidad.
- 7.3. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.
- 7.4. Colaborar con la actualización de los procedimientos que le competen al puesto.
- 7.5. Trabajar en coordinación con la Jefatura en la elaboración de informes técnicos y presentación trimestral o semestral de los informes de labores, SEVRI, Control Interno o brindar soporte en las respuestas de informes de Auditoría, en su Área de competencia.
- 7.6. Confeccionar y coordinar requerimientos para proyectos informáticos con la finalidad de automatizar procedimientos de la Unidad.
- 7.7. Llevar a cabo todo el proceso que conlleva las vacaciones: ingreso de boletas, anulación de boletas, carga de vacaciones una vez a la semana en el sistema de recursos humanos, realizar informes de periodos vencidos de vacaciones y enviar oficio sobre disponibilidad de vacaciones para periodos de cierre institucional.

8. Responsable de mantener un registro actualizado de los integrantes de juntas directivas de las organizaciones gremiales (sindicatos) y de la Asociación Solidarista.

9. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.

- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa vigente P01-RP-010 Política de Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia y P01-PR-014 Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia. Realizar el análisis de brechas y propuesta del plan de acción.
 - i. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - j. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - k. Promover la cultura de cumplimiento.
 - l. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.

- **Puesto Crítico:** corresponde a puestos con la responsabilidad de ejecutar procesos críticos relacionados con la continuidad del negocio como la *Subactividad Gestión de Pago de Planilla del Subproceso Pago Planilla contenido en el Proceso Crítico Gestión de Talento Humano y Salud Ocupacional*.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Talento Humano.

Ejercida: No ejerce supervisión.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato Universitario en Administración de Empresas, Recursos Humanos, Contabilidad o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo 2) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 3) Reporte crediticio del Centro de Información crediticia (CIC de SUGEF).
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1. Administración de la compensación y beneficios		Nivel 3
2. Administración y procesamiento de las diferentes planillas		Nivel 3
3. Conocimientos en el manejo de planillas externas como CCSS, INS, otras instituciones.		Nivel 3
4. Legislación laboral		Nivel 3
5. Elaboración de informes de gestión		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Área de Salud Ocupacional y Ambiente

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planear, organizar, dirigir y controlar el adecuado funcionamiento del área a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en los procesos técnico-administrativos que conlleva la seguridad, bienestar ocupacional y gestión ambiental, asegurando el cumplimiento legal nacional e internacional, con el fin de promover un ambiente de integridad humana.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Liderar y supervisar programas y procesos que garanticen la seguridad laboral, protección contra incendios y atención de emergencias.

- 1.1. Liderar programas de seguridad laboral y protección contra incendios que integren a las personas trabajadoras y el entorno de JUPEMA.
- 1.2. Elaborar los programas de Salud Ocupacional y Plan Básico de protección Contra Incendios acorde con las características de la institución, en forma interdisciplinaria con otras áreas.
- 1.3. Realizar visitas a sucursales para el aseguramiento de las condiciones laborales en materia de seguridad y protección contra incendios. Así mismo realizar los reportes de inspección y estudios de higiene descritos en los Planes de Salud Ocupacional y Plan Básico de protección Contra Incendios.
- 1.4. Asesorar a la Alta Gerencia y al Órgano de Dirección en materia de salud, seguridad y ambiente.
- 1.5. Asesorar y liderar la Comisión de Salud Ocupacional, con el fin de velar por el cumplimiento de todas las labores correctivas y preventivas de su competencia.
- 1.6. Administrar la plataforma del INS, gestionando reportes de accidentes y realizando la liquidación anual de la póliza de riesgos del trabajo.
- 1.7. Gestionar las medidas de control aplicables en función de los resultados brindados por los indicadores institucionales sobre accidentabilidad y enfermedades laborales.
- 1.8. Planificar y supervisar las campañas de seguridad laboral dirigidas a todos los niveles de la institución
- 1.9. Desarrollar e implementar programas de ergonomía, adecuando a la persona trabajadora a su entorno, al puesto y a los equipos por medio de recursos ergonómicos para asegurar un ambiente seguro y productivo.
- 1.10. Liderar y conformar las brigadas de emergencias institucionales.
- 1.11. Dirigir la ejecución de los Planes de Preparación y Respuesta ante Emergencias, en Coordinación con el Comité de Continuidad del



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Negocio, Brigada y Comité de Emergencias, tanto en sucursales como en oficinas centrales.

1.12. Planificar y ejecutar la participación en simulacros nacionales e institucionales.

2. Gestionar y condiciones óptimas en materia de bienestar ocupacional, que promuevan un ambiente seguro.

2.1. Gestionar la contratación de servicios externos para la atención de las personas trabajadoras en el consultorio médico.

2.2. Planificar y ejecutar las visitas a sucursales, en conjunto con el profesional médico contratado, con el fin de verificar las condiciones en cuanto al bienestar ocupacional de las personas trabajadoras.

2.3. Planificar y realizar las campañas de bienestar ocupacional dirigidas a todos los niveles de la institución.

2.4. Supervisar y aprobar las acciones de personal de incapacidades en el módulo Recursos Humanos y Planillas Especiales.

2.5. Coordinar actividades de recreación y deporte como medios para incentivar la salud física y mental de las personas trabajadoras

3. Promover, desarrollar e implementar las buenas prácticas institucionales en materia de gestión ambiental.

3.1. Planificar y comunicar campañas institucionales para la mejora de la gestión ambiental.

3.2. Planificar, supervisar y dirigir visitas a sucursales para el aseguramiento de la responsabilidad ambiental reflejada en los programas y planes institucionales.

3.3. Planificar y desarrollar programas de capacitación y culturalización ambiental para la comunidad que integra al Magisterio Nacional.

3.4. Gestionar la innovación en el uso de tecnologías en materia de ahorro de energía para la gestión ambiental.

3.5. Liderar y supervisar los programas que abordan la gestión ambiental (Política Ambiental Institucional, Programa de Gestión Ambiental Institucional, Programa Gestión Integral de Residuos, entre otros) asegurando el mayor nivel de cumplimiento posible.

3.6. Supervisar los diagnósticos e inventarios sobre las condiciones del medio ambientales.

3.7. Analizar y comunicar los indicadores ambientales correspondientes a los programas de la gestión ambiental.

4. Asegurar el cumplimiento legal institucional a través de la implementación de normativa interna y externa, así como la ejecución de los planes de gestión institucional.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.1. Definir y ejecutar las actividades relacionadas con los planes de gestión institucional del área (PAO).
- 4.2. Dirigir el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en temas de Seguridad Laboral, Ambiente y Bienestar Ocupacional, y cualquiera otra normativa externa a fin de la gestión del área.
- 4.3. Gestionar la ejecución de acuerdos y disposiciones emanadas por los niveles superiores en temas de Seguridad Laboral, Ambiente y Bienestar Ocupacional.
- 4.4. Administrar y supervisar la entrega de los informes a entes internos y externos bajo el cumplimiento legal normativo en los temas de Seguridad Laboral, Ambiente y Bienestar Ocupacional.
- 4.5. Liderar el seguimiento y gestionar las conformidades, no conformidad y observaciones de las auditorías internas y externas de entes reguladores.
- 4.6. Planificar la ejecución del cumplimiento normativo materia de seguridad humana y patrimonial de centros de trabajo.

5. Coordinar los planes de capacitación relacionados con el área y aquellas de cumplimiento legal obligatorio.

- 5.1. Planificar el desarrollo de las actividades de capacitación del área, con el fin de contribuir a la consolidación de una cultura de salud, seguridad y ambiente.
- 5.2. Planificar y dirigir el programa de responsabilidad social con el fin de llevar la concientización y sensibilización en las temáticas del área con la membresía y afiliados de la institución.
- 5.3. Garantizar y supervisar el cumplimiento de las capacitaciones incorporadas dentro de los planes de cumplimiento legal (PSO, PGIR y PPRAE), así como de los programas ambientales institucionales (PGAI, Política ambiental, entre otros).

6. Dar soporte administrativo

- 6.1. Apoyar las Unidades del área en lo que las mismas requieran.
- 6.2. Apoyar para el cumplimiento de lo establecido en el Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional.
- 6.3. Mantener actualizado los procedimientos de seguridad laboral, higiene ocupacional, ergonomía clínica, factores psicosociales, igneología, políticas y reglamentos, entre otros, aplicados durante el desempeño laboral.
- 6.4. Gestionar los procesos administrativos de Riesgos del Trabajo del Instituto Nacional de Seguros.
- 6.5. Elaborar informes que le sean solicitados por el Órgano de Dirección o Dirección Ejecutiva



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

7. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa vigente P01-RP-010 Política de Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia y P01-PR-014 Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia. Realizar el análisis de brechas y propuesta del plan de acción.
- i. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - j. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - k. Promover la cultura de cumplimiento.
 - l. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
 - **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI.**

Encargado Área Salud Ocupacional y Ambiente.

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Informado
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.05 Gestionar las instalaciones.	Informado
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.05 Gestionar el acceso físico a los activos de I&T.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.07 Gestionar las vulnerabilidades y monitorizar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Talento Humano.

Ejercida: Especialista en Salud Ocupacional y Ambiente

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente, o carrera relacionada con Salud Ocupacional.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y el estatus activo. 2) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Elaboración de planes de salud ocupacional, planes de emergencia y diagnósticos de riesgos		Nivel 3
2- Evaluación ergonómica de estaciones de trabajo		Nivel 3
3- Conocimiento en certificaciones ambientales y administración de la póliza de riesgos del trabajo		Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

4- Conocimiento en primeros auxilios, RCP y otras técnicas que permitan una supervisión adecuada de la Brigada	Nivel 3
5- Elaboración de informes de gestión	Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ESTRUCTURA DEPARTAMENTO LEGAL



Jefe Departamento Legal

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de los procesos del departamento y el equipo de trabajo asignado. Atender, responder y asesorar en los trámites y consultas a las diferentes áreas internas de la institución o por designación de la Dirección Ejecutiva o del Órgano de Dirección. Además, de la ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas de carácter complejo en el área legal, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de la profesión.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- 1. Diseñar proyectos de ley o administrativos que coadyuven al cumplimiento de las políticas institucionales, cuando sea requerido.**
- 2. Dirigir y controlar las labores del personal a su cargo.**
 - 2.1. Resolver los problemas técnicos, administrativos y profesionales que se presenten.
 - 2.2. Controlar el cumplimiento de las instrucciones giradas tanto en calidad como en tiempo de respuesta.
- 3. Atender las consultas de carácter técnico legal.**
 - 3.1. Brindar asesoría a la Dirección Ejecutiva.
 - 3.2. Brindar asesoría al Órgano de Dirección cuando sea requerido.
 - 3.3. Brindar asesoría a todos los departamentos institucionales, en aspectos propios de su competencia.
 - 3.4. Brindar atención verbal y escrita a servidores activos y pensionados.
 - 3.5. Atender cualquier instancia externa que involucre el quehacer institucional.
 - 3.6. Recopilar, analizar y aplicar criterios administrativos, doctrinarios y jurisprudenciales para fundamentar las posiciones técnico-jurídicas en materia de Seguridad Social.
- 4. Formalizar los informes de apelación contra el acto complejo de la Institución y la Dirección Nacional de Pensiones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.**
- 5. Actuar como apoderado judicial y atender procesos jurisdiccionales en los cuales la Institución es parte.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

6. Ejercer las labores de coordinación con otros departamentos a nivel interno o trabajadores de otras instituciones, para la atención de información, procesos y documentos.

7. Velar por la gestión administrativa del departamento.

- 7.1. Asistir como representante jurídico en los procesos de contratación.
- 7.2. Elaborar y revisar contratos y convenios, reuniones de coordinación y otros relacionados, cuando sea requerido por la jefatura.
- 7.3. Revisar expedientes administrativos y judiciales de interés relacionados con las actividades propias del cargo.
- 7.4. Revisar de manera periódica el Diario Oficial (La Gaceta) para asuntos de interés institucional.
- 7.5. Dar seguimiento y emitir criterio legal cuando corresponda a proyectos de ley que tengan relación con pensiones o aspectos relevantes de JUPEMA.
- 7.6. Confeccionar certificaciones y autenticaciones como funcionario público.
- 7.7. Participar en las comisiones institucionales cuando sea requerido.
- 7.8. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen la Institución, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.
- 7.9. Coordinar la elaboración, revisar y aprobar el Presupuesto y Plan Operativo del departamento a su cargo, aprobar las erogaciones, controlar su uso apropiado y proponer las modificaciones que resulten de los planes y requerimientos del departamento.
- 7.10. Preparar y presentar informes periódicos de la gestión del Departamento a su cargo a la dirección respectiva.
- 7.11. Analizar y responder en forma escrita las recomendaciones resultantes de las auditorías en conjunto con las áreas involucradas.
- 7.12. Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos, relacionados con el cuidado y preservación de los activos asignados al Departamento.
- 7.13. Evaluar, aprobar y presentar ante la instancia respectiva, cambios propuestos en normas y procedimientos elaborados por el equipo de profesionales a su cargo.
- 7.14. Evaluar y aprobar los rediseños en procesos, presentados por su equipo de profesionales que contribuyan al mejoramiento de las funciones realizadas en su departamento, dentro de la normativa de la institución.
- 7.15. Coordinar y aprobar todos los trámites y procesos relacionados con el personal a su cargo.
- 7.16. Dar seguimiento y ejecutar los acuerdos dictados por el Órgano Colegiado.
- 7.17. Elaborar el Sistema Específico de Valoración de Riesgo y Cuestionarios de Control Normativo.

8. Asignar, dirigir y controlar las labores del personal a su cargo, resolver los problemas técnicos, administrativos y profesionales que se presenten, controlar



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

el cumplimiento de las instrucciones giradas tanto en calidad como en tiempo de respuesta.

9. Coordinar gestiones correspondientes al departamento, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones de los entes reguladores como: Contraloría General de la República, SUPEN, Auditorías Internas y Externas.
10. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado: así como mantener los lineamientos para la adecuada gestión documental.
11. Participar en la elaboración del Plan Estratégico Institucional y elaborar, conocer y ejecutar el Plan Anual Operativo de su departamento.
12. Participar en la elaboración del Presupuesto de su departamento y velar por la ejecución de este.
13. Velar por el cumplimiento de disposiciones regulatorias como el Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de la Calidad. y las evaluaciones o cuestionarios institucionales.
14. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
- b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
- c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
- d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
- e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
- f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
- g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
- h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
- i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
- j. Promover la cultura de cumplimiento.
- k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Comité Ejecutivo (Rol COBIT2019): Comité Ejecutivo (Estructura JUPEMA)



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
EDM01—Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de gobierno	EDM01.01 Evaluar el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.02 Dirigir el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.03 Monitorizar el sistema de gobierno	Informado
EDM02—Asegurar la obtención de beneficios	EDM02.01 Establecer el objetivo de la mezcla de inversión	Informado
	EDM02.02 Evaluar la optimización del valor.	Informado
	EDM02.03 Dirigir la optimización del valor.	Informado
	EDM02.04 Monitorizar la optimización del valor.	Informado
EDM03—Asegurar la optimización del riesgo	EDM03.01 Evaluar la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.02 Dirigir la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.03 Monitorizar la gestión de riesgos	Informado
EDM04—Asegurar la optimización de los recursos	EDM04.01 Evaluar la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.02 Dirigir la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.03 Monitorizar la gestión de recursos.	Informado
EDM05—Asegurar el compromiso de las partes interesadas	EDM05.01 Evaluar el compromiso y los requisitos de reportes de las partes interesadas	Informado
	EDM05.02 Dirigir el compromiso, comunicación y reporte de las partes interesadas.	Informado
	EDM05.03 Monitorizar el compromiso de las partes interesadas.	Informado
APO01—Gestionar el marco de gestión de I&T	APO01.01 Diseñar el sistema de gestión para la I&T de la empresa.	Informado
	APO01.02 Gestionar la comunicación de objetivos, dirección y decisiones tomadas.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO01.03 Gestionar la implementación de procesos (para respaldar la consecución de objetivos de gobierno y gestión).	Informado
	APO01.04 Definir e implementar las estructuras organizativas.	Aprueba
	APO01.05 Establecer roles y responsabilidades.	Aprueba
	APO01.06 Optimizar la ubicación de la función de TI.	Aprueba
	APO01.07 Definir la propiedad de la información (datos) y sistemas de información	Aprueba
	APO01.08 Definir las habilidades y competencias objetivo.	Aprueba
	APO01.09 Definir y comunicar políticas y procedimientos.	Aprueba
	APO01.10 Definir e implementar la infraestructura, servicios y aplicaciones para respaldar el sistema de gobierno y gestión.	Aprueba
	APO01.11 Gestionar la mejora continua del sistema de gestión de I&T.	Aprueba
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Informado
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Informado
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI04—Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio.	Aprueba
	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Aprueba
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
	BAI05.04 Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo	Aprueba
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Aprueba
	BAI05.07 Sostener los cambios.	Aprueba
DSS03—Gestionar los problemas	DSS03.05 Realizar una gestión proactiva de los problemas.	Responsable
DSS04—Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06—Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
MEA01—Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
	MEA01.02 Establecer los objetivos de rendimiento y conformidad.	Aprueba
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Informado
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

Dueño de Procesos del Negocio (Rol COBIT2019): Jefaturas de Departamento (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Responsable
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T.	Responsable
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Responsable
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Responsable
APO14 — Gestionar los datos	APO14.01 Definir y comunicar la estrategia y los roles y responsabilidades de la gestión de datos de la organización.	Responsable
BAI01 — Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Responsable
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Responsable
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	BAI03.10: Mantener las soluciones	Responsable
BAI04 — Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales y crear una línea de referencia.	Responsable
	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Responsable
	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable
BAI06 — Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio	Responsable
	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios.	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales, y crear una línea de referencia	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.02 Gestionar cambios de emergencia	Informados
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios	Informados
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.01 Establecer un plan de implementación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.02 Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.03 Plan de pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.04 Establecer un entorno de pruebas	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.05 Realizar pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.06 Promover a producción y gestionar las liberaciones (releases)	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.01 Identificar y clasificar las fuentes de información para el gobierno y la gestión de I&T	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.03 Utilizar y compartir conocimiento	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.02 Gestionar activos críticos	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.03 Gestionar el ciclo de vida del activo	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.05 Gestionar las licencias	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.04 Generar informes de estado y de la configuración.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión			Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Responsable
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Responsable
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Responsable
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Responsable
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Responsable
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Responsable
DSS01 -	Gestionar	las	DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Responsable
DSS02 -	Gestionar	las	DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.	Responsable
DSS02 -	Gestionar	las	DSS02.04 Investigar, diagnosticar y asignar incidentes.	Responsable
DSS04 -	Gestionar	la	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
DSS04 -	Gestionar	la	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS04 -	Gestionar	la	DSS04.03 Desarrollar e implementar una respuesta de continuidad del negocio.	Responsable
DSS04 -	Gestionar	la	DSS04.04 Realizar ejercicios, probar y revisar el plan de continuidad del negocio (BCP) y el plan de respuesta ante desastres (DRP).	Responsable
DSS04 -	Gestionar	la	DSS04.06 Realizar formación sobre el plan de continuidad.	Responsable
DSS05 -	Gestionar	los servicios de seguridad	DSS05.01 Proteger contra software malicioso	Responsable
DSS05 -	Gestionar	los servicios de seguridad	DSS05.04 Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico.	Responsable
DSS05 -	Gestionar	los servicios de seguridad	DSS05.05 Gestionar el acceso físico a los activos de I&T.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.06 Gestionar documentos sensibles y dispositivos de salida.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.07 Gestionar las vulnerabilidades y monitorizar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.04 Gestionar errores y excepciones.	Aprueba
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.05 Asegurar la trazabilidad y la rendición de cuentas de los eventos de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.03 Recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.05 Asegurar la implementación de acciones correctivas.	Responsable

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.04 Obtener aseguramiento de cumplimiento externo.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable

Asesor Legal (Rol COBIT2019): Jefe Departamento Legal (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO14 — Gestionar los datos	APO14.08 Gestionar el ciclo de vida de los activos de datos.	Responsable
	APO14.09 Soportar el archivado y retención de datos.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.04 Obtener aseguramiento de cumplimiento externo.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Director Ejecutivo.

Ejercida: Asistente Legal, Secretaria, Abogado, Especialista en Apelaciones y Oficinista.

V. REQUISITOS



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Derecho. Preferiblemente grado de Maestría.
Años de Experiencia	Mínimo 8 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Presentar la declaración Jurada de Bienes a la Contraloría General de República. 3) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales. 4) Cumplir con los requisitos que establece la P01-RP-010 Política de Idoneidad y evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Deseable: sistemas informáticos institucionales de pensiones tanto del RTR y del RCC. SIRA- Sistema de Informes de Recursos de Apelación y con el sistema institucional de Cobro Judicial. Sistema informático de la Corte Suprema de Justicia. Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES

Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

		Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 4
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 4
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 4
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 4
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 4

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias Técnicas	Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento en leyes de pensiones del Magisterio y de otros regímenes de pensiones	Nivel 4
2- Procesos Administrativos y judiciales	Nivel 4
3- Redacción de informes técnicos, criterios legales, opiniones jurídicas y propuestas de proyectos	Nivel 4
4- Conocimiento en diversas legislaciones (laboral, constitucional, contencioso, contratación administrativa, cobro, penal, tránsito, seguridad social, civil, bursátil, adulto mayor y tributario, normativa interna institucional y normativa de Supervisión (SUPEN, CGR)	Nivel 4
5- Manejo de Presupuesto y conocimiento en riesgo legal	Nivel 4

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Asistente Legal

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas de carácter complejo en el área legal, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de la profesión.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Analizar los recursos de apelación.

- 1.1 Estudiar los Recursos de Apelación que presentan los recurrentes en el Régimen Transitorio de Reparto.
- 1.2 Elaborar informes de apelación.
- 1.3 Colaborar, en el proceso de recepción, asignación, análisis y distribución de Votos emitidos por el Tribunal Administrativo de la Seguridad Social del Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional.

2. Brindar atención sobre las consultas de carácter técnico legal que surjan.

- 2.1. Atender consultas sobre los recursos de apelación y los votos emitidos por el Tribunal Administrativo de la Seguridad Social del Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional.
- 2.2. Atender otras gestiones afines del departamento.

3. Colaborar en la redacción de escritos en los procesos judiciales.

- 3.1. Redactar escritos ordinarios laborales, contenciosos administrativos, recursos de amparo, recursos de amparo de legalidad, ejecuciones de sentencias y en general cualquier proceso judicial.
- 3.2. Llevar el control y revisión de notificaciones judiciales.
- 3.3. Revisión y presentación documental ante los despachos judiciales.

4. Dar soporte administrativo adicional al departamento.

- 4.1. Ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.
- 4.2. Asistir a las aperturas de invitaciones a cotizar cuando le sea solicitado.
- 4.3. Elaborar cuando sea solicitado los refrendos de verificación.
- 4.4. Elaborar cuando así le sea solicitado contratos y convenios.
- 4.5. Realizar la revisión cuando así le sea requerido cancelaciones de hipoteca u otras escrituras para visto bueno del Departamento Legal.
- 4.6. Confeccionar e incluir demandas de cobro judicial en el sistema para que el abogado las revise y firme.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Crítico:** corresponde a puestos con la responsabilidad de ejecutar procesos críticos relacionados con la continuidad del negocio como la *Subactividad Procesos Judiciales del Subproceso Gestión de Procesos Judiciales contenido en el Proceso Crítico Aspectos Legales.*

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Abogados y del Jefe Departamento Legal.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Deseable: sistemas informáticos institucionales de pensiones tanto del RTR y del RCC. SIRA- Sistema de Informes de Recursos de Apelación y con el sistema institucional de Cobro Judicial. Sistema informático de la Corte Suprema de Justicia.
Idiomas	No aplica



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento en leyes de pensiones del Magisterio y otros regímenes de pensión		Nivel 3
2- Procesos Administrativos y judiciales		Nivel 2
3- Redacción de informes técnicos y propuestas de proyectos		Nivel 2
4- Conocimiento básico en diversas legislaciones (laboral, constitucional, contencioso, contratación administrativa, cobro, penal, tránsito, seguridad social, civil, bursátil, adulto mayor y tributario)		Nivel 2
5- Redacción y ortografía		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Secretaría

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores de considerable dificultad de secretariado en gestión documental, suministro de información, administración de documentos e información discrecional, manejo de paquetes computacionales, redacción y digitación de documentos y actas, atención de jefaturas, personal institucional y público en general.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Ejecutar el manejo y archivo de documentación.

- 1.1. Redactar, digitar, revisar la ortografía, puntuación y redacción de los trabajos realizados que ameritan mayor discrecionalidad siguiendo instrucciones generales de la jefatura, utilizando las herramientas, medios y conocimientos requeridos.
- 1.2. Recibir, clasificar, distribuir y archivar la correspondencia que llega diariamente al departamento.
- 1.3. Llevar el control y la custodia de los documentos específicos de su Departamento.
- 1.4. Enviar, recibir, revisar y dar seguimiento a los correos electrónicos.
- 1.5. Registrar y actualizar normativas en la intranet institucional, cuando sea requerido.
- 1.6. Buscar antecedentes de documentos, acuerdos, imprimir fotocopias de papeles de trabajo y foliarlos.
- 1.7. Cotejar y verificar datos diversos en cuadros, informes, formularios, expedientes, requisiciones, solicitudes y otros similares.
- 1.8. Mantener informado a la jefatura, sobre los asuntos que se tramitan en el departamento.
- 1.9. Gestionar el archivo de papeles de trabajo y documentos que genere la dependencia.

2. Tramitar solicitudes mediante sistema.

- 2.1. Realizar los trámites relacionados con requisiciones de materiales, adelantos y reintegros de dinero, presolicitudes de compra, boletas de transportes, cuentas por pagar, presupuesto, reservación de sala de eventos y solicitudes o incidentes de mesa de servicio.

3. Coordinar y asistir a reuniones.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1. Coordinar la preparación logística de reuniones o eventos promovidos por la jefatura.
 - 3.2. Asistir a la jefatura en reuniones de trabajo, tomar nota, confeccionar informes, minutas, preparación de acuerdos, actas, instalar y manejar equipo portátil, entre otros.
 - 3.3. Llevar el control de la agenda de audiencias y reuniones de la jefatura.
 - 3.4. Asistir en la planificación y ejecución de las comisiones en las que sean requeridas.
- 4. Atender asuntos Departamentales.**
- 4.1. Atender y resolver consultas efectuadas en forma presencial, telefónicamente o por otro medio digital, que le realicen las personas relacionadas con la actividad del puesto.
 - 4.2. Conocer, ejecutar y colaborar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo, Presupuesto del Departamento, Riesgo Operativo, control interno que le corresponden desarrollar al departamento.
 - 4.3. Apoyar a los procesos de Sistema de Gestión.
 - 4.4. Realizar actualizaciones en los sistemas utilizados dentro de su Departamento.
- 5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Legal.
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión documental		Nivel 3
2- Redacción y ortografía		Nivel 3
3- Sistema de Gestión de Calidad		Nivel 2
4- Redacción de notas y actas		Nivel 3

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica



Abogado

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas de carácter complejo en el área legal, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de la profesión.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Brindar soporte administrativo al departamento.

- 1.1. Revisar expedientes administrativos de interés relacionados con las actividades propias del cargo.
- 1.2. Revisión periódica del Diario Oficial (La Gaceta) para asuntos de interés institucional.
- 1.3. Confeccionar certificaciones y autenticaciones como funcionario público y de la profesión de abogado.
- 1.4. Participar en las comisiones institucionales cuando sea requerido.
- 1.5. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.
- 1.6. Realizar cualquier otra función afín al puesto, que le sea asignada por sus superiores.

ÁREA DE PENSIONES

2. Atender las consultas de carácter técnico y legal

- 2.1. Realizar trámites y procesos de pensión que le soliciten otros departamentos.
- 2.2. Brindar atención verbal y escrita a servidores activos y pensionados.
- 2.3. Brindar atención de cualquier instancia externa que involucre el quehacer institucional.
- 2.4. Recopilar, analizar y aplicar criterios administrativos, doctrinarios y jurisprudenciales para fundamentar las posiciones técnico-jurídicas en materia de Seguridad Social.
- 2.5. Estudiar a profundidad los Recursos de Apelación que presentan los recurrentes en el Régimen Transitorio de Reparto (sucesiones, facturas, acrecimientos, derechos, revisiones, conversiones, entre otros).
- 2.6. Distribuir los Recursos de Apelación que presentan los recurrentes en el Régimen Transitorio de Reparto (sucesiones, facturas, acrecimientos, derechos, revisiones, conversiones, entre otros).
- 2.7. Formalizar los informes de apelación contra el acto complejo de la Institución y la Dirección Nacional de Pensiones.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.8. Analizar los Votos del Tribunal Administrativo de Seguridad Social del Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional.
- 2.9. Colaborar en procesos Judiciales (sucesiones, facturas, acrecimientos, derechos, revisiones, conversiones, entre otros), del Régimen Transitorio de Reparto del Magisterio Nacional como del Régimen de Capitalización Colectiva que administra JUPEMA.

ÁREA DE ASUNTOS LABORALES Y ADMINISTRATIVOS

- 3. Actuar como apoderado judicial y atender procesos jurisdiccionales en los cuales la Institución es parte.**
- 4. Ejercer las labores de coordinación con otros departamentos a nivel interno o trabajadores de otras instituciones, para la atención de información, procesos y documentos.**
- 5. Asistir como representante jurídico en los procesos de contratación.**
- 6. Elaborar contratos, adendums y convenios, que solicitan los diferentes departamentos institucionales y las entidades externas.**
- 7. Elaborar y firmar los Refrendos de Verificación del proceso de compras de la Proveeduría Institucional.**
- 8. Participar en el comité de las aperturas de las invitaciones a cotizar de contratación administrativa.**
- 9. Otorgar vistos buenos para las cancelaciones de hipotecas u otras escrituras.**
- 10. Reuniones de coordinación y otros relacionados, cuando sea requerido por la jefatura.**
- 11. Apoyar a la Institución en las Demandas Laborales.**
 - 11.1. Elaborar y contestar de Demandas Laborales y ejecuciones de sentencia.
 - 11.2. Revisar en conjunto con Gestión del Talento el cálculo de los rubros que se deben cancelar según fallos.
 - 11.3. Cotejar en conjunto con Gestión del Talento la información con las planillas de la CCSS.
 - 11.4. Emitir la solicitud de pago de demandas según fallos judiciales.
 - 11.5. Emitir las solicitudes de cheque para cancelar los montos según los fallos judiciales.
 - 11.6. Verificar los hechos descritos y en caso necesario certificar la información.
 - 11.7. Archivar y custodiar toda la información de demandas.

ÁREA DE CRÉDITO Y COBRO



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

12. Realizar el proceso de Cobro Judicial que se le solicite al Departamento Legal.

- 12.1. Planificar, coordinar, dirigir y controlar la gestión de cobro administrativo y judicial que se presente en la institución, tanto en créditos como con patronos morosos.
- 12.2. Confeccionar, presentar y dar seguimiento a las Demandas y los escritos en los Juzgados correspondientes.
- 12.3. Confeccionar los expedientes de los clientes en Cobro Judicial, incobrables y Administrativo para mantenerlos actualizados, según los avances tramitados, incluyendo a la vez la información en el sistema, garantizando que contengan los documentos requeridos como respaldo.
- 12.4. Gestionar y coordinar con los gestores de cobro las cuentas de más de 90 días sin recuperación que aún no han sido trasladadas a cobro Judicial.
- 12.5. Coordinar y darles seguimiento a las notificaciones, embargos de salario y otros documentos relacionados con el cobro, para que sean efectivamente enviados a los demandados y sus respectivos patronos.
- 12.6. Aplicar al sistema los dineros retirados a la Corte Suprema de Justicia.
- 12.7. Coordinar con los gestores de cobro y jefatura inmediata cuando sea necesario, la programación de visitas a los patronos con cuentas de cobro judicial y administrativo.
- 12.8. Aplicar protocolos de arreglos de pago, con los clientes que están en proceso de cobro judicial.
- 12.9. Realizar la revisión de las cuentas atrasadas para el respectivo ajuste de cuentas incobrables, verificando la no existencia de bienes embargables de los clientes y patronos.
- 12.10. Realizar un control detallado de cada expediente en Cobro Judicial, archivando los documentos, actualizando los datos en el sistema de cobro y la bitácora correspondiente.
- 12.11. Atender consultas de clientes externos y personal interno sobre trámites legales en la gestión de cobro administrativo y judicial.
- 12.12. Colaborar en la asistencia de los trabajadores que realicen funciones del área legal.
- 12.13. Visitar semanalmente la Corte Suprema de Justicia para darle seguimiento a los casos que así lo requieran.
- 12.14. Elaborar informes periódicos sobre su gestión y recuperación de los cobros judiciales, incobrables y administrativos según solicite su jefe inmediato.
- 12.15. Resguardar los documentos que recibe del Jefe de Crédito y Cobro donde le indica cuales cuentas incobrables no podrán ser cobradas vía judicial.
- 12.16. Realizar las revisiones de cartera o muestreo en períodos quincenales, en caso de ser solicitado por el jefe inmediato.
- 12.17. Coordinar con el área de capacitación del Departamento de Gestión de Talento Humano, para que las sucursales conozcan el proceso de cobro judicial como parte del proceso general de la asignación de créditos.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 12.18. Asesorar y analizar los temas relacionados con poderes y actas solicitados por los bancos para el manejo del mercado bursátil en las tres grandes áreas del mercado, tales como obtención de financiación por medio de la colocación de acciones en el mercado, posibilidad de ofrecer a los ahorristas el convertirse en accionistas, así como el ofrecimiento de financiamiento al Estado.

13. Brindar apoyo técnico a otras áreas del Departamento Legal.

- 13.1. Atender las consultas de carácter técnico legal.
13.2. Atender trámites y procesos de pensión que le soliciten otros departamentos.
13.3. Brindar atención verbal y escrita a servidores activos y pensionados.
13.4. Brindar atención de cualquier instancia externa que involucre el quehacer institucional.
13.5. Recopilar, analizar y aplicar criterios administrativos, doctrinarios y jurisprudenciales.
13.6. Formalizar los informes de apelación contra el acto complejo de la Institución y la Dirección Nacional de Pensiones.
13.7. Actuar como apoderado judicial y atender procesos jurisdiccionales en los cuales la Institución es parte.

14. Ejercer las labores de coordinación con otros departamentos a nivel interno o trabajadores de otras instituciones, para la atención de información, procesos y documentos.

15. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Legal.

Ejercida: Oficinista, Asistente Legal y Especialista en Apelaciones.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años.
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Deseable: tener conocimiento en relación con los sistemas informáticos institucionales de pensiones tanto del RTR y del RCC. SIRA- Sistema de Informes de Recursos de Apelación y con el sistema institucional de Cobro Judicial. Sistema informático de la Corte Suprema de Justicia. Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento en leyes de pensiones del Magisterio y pensiones de otros regímenes		Nivel 3
2- Procesos Administrativos y judiciales		Nivel 3
3- Redacción de informes técnicos, criterios legales, opiniones jurídicas y propuestas de proyectos		Nivel 2
4- Conocimiento en diversas legislaciones (laboral, constitucional, contencioso, contratación administrativa, cobro, penal, tránsito,		Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

seguridad social, civil, bursátil, adulto mayor y tributario, normativa interna institucional y normativa de Supervisión (SUPEN, CGR)	
5- Manejo de Presupuesto y conocimiento en riesgo legal	Nivel 2

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Apelaciones

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores técnicas y administrativas en las diferentes áreas del Departamento Legal y con especialización en materia de pensiones.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- 1. Elaborar los informes para la instrucción del recurso de apelación ante el Tribunal Administrativo de la Seguridad Social del Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional.**
- 2. Examinar los votos del Tribunal Administrativo de la Seguridad Social.**
 - 2.1 Asignar mediante el sistema SIRA, los Votos emitidos por el Tribunal Administrativo debido a los informes de apelación que se instruyen en esa instancia.
 - 2.2 Dar lectura y analiza sobre el fondo los Votos emitidos por el Tribunal Administrativo debido a los informes de apelación que se instruyen en esa instancia. Debe hacer un estudio integral del expediente y de la solicitud correspondiente.
 - 2.3 Alimentar en la base de datos la información de los Votos emitidos por el Tribunal Administrativo debido a los informes de apelación que se instruyen a esa instancia.
 - 2.4 Hacer mediante el Sistema SIRA la distribución del Voto a las diferentes instancias para la ejecución correspondiente posterior al estudio y análisis.
 - 2.5 Clasificar votos y elaboración extractos.
 - 2.6 Brindar información tanto al cliente interno como externo sobre los Votos emitidos por el Tribunal Administrativo debido a los informes de apelación que se instruyen a esa instancia.
- 3. Brindar soporte administrativo al departamento.**
 - 3.1 Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.
 - 3.2 Confeccionar e incluir demandas de cobro judicial en el sistema para que el abogado las revise y firme.
- 4. Atender consultas en relación con los trámites presentados en nuestro departamento.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Abogado y del Jefe Departamento Legal.
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachiller en Administración de Empresas o carrera relacionada con ciencias económicas, Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años
Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – básico intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Deseable: sistemas informáticos institucionales de pensiones tanto del RTR y del RCC. SIRA- Sistema de Informes de Recursos de Apelación y con el sistema institucional de Cobro Judicial. Sistema informático de la Corte Suprema de Justicia. Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

1- Conocimiento en leyes de pensiones del Magisterio	Nivel 3
2- Elaboración de Informes técnicos de apelaciones	Nivel 3
3- Análisis y distribución de votos e inclusión de datos a nivel sistematizado	Nivel 2
4- Redacción y ortografía	Nivel 3
5- Extractos de jurisprudencia	Nivel 2

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Oficinista

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores variadas relacionadas con trámites, gestión documental, suministro de información, recolección, cotejo de datos, atención del público, transcripción de reuniones o sesiones de trabajo y otras tareas similares de apoyo administrativo al departamento.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Apoyar la gestión del departamento.

- 1.1. Ejecutar labores relacionadas con trámites, gestión documental, suministro de información, recolección, cotejo y actualización de datos, envío de correos electrónicos, atención del público y otras tareas similares.
- 1.2. Foliar, controlar, clasificar, despachar y archivar los expedientes de los trámites y cualquier otra información que se tramita en cada área del Departamento Legal.
- 1.3. Tramitar y participar en el control de diversos documentos relacionados con trámites de certificaciones, constancias, pagarés, depósitos, entre otros.
- 1.4. Recopilar documentos e información necesaria para las labores asignadas por la jefatura.
- 1.5. Elaborar notas, memorandos y otros documentos de similar naturaleza.
- 1.6. Registrar y actualizar información en sistemas informáticos y bases de datos.
- 1.7. Fotocopiar o escanear documentos, trasladar los expedientes a otros departamentos y llevar los controles correspondientes.
- 1.8. Brindar servicios e información relacionados con los diferentes trámites que se llevan a cabo en los departamentos de la institución.
- 1.9. Atender y resolver consultas presenciales, telefónicamente o cualquier otro medio digital que le presentan personas usuarias internas o externas relacionadas con la actividad del puesto.
- 1.10. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.
- 1.11. Preparar, tramitar, registrar y archivar documentos; recibir, registrar y despachar correspondencia; actualizar y suministrar información; atender al público y otras actividades de carácter asistencial en el ámbito



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

administrativo; para brindar apoyo a jefaturas, funcionarios y usuarios de la Dependencia en la que labora.

- 1.12. Elaborar o reproducir documentos variados producto de la actividad que desarrolla, utilizando los correspondientes equipos ofimáticos.
 - 1.13. Atender al público presencialmente, por teléfono o por vías electrónicas; orientarlo y resolver sus consultas y suministrarle los documentos e información que requiera su trámite, así como proporcionarle información general sobre las actividades y ubicación de funcionarios de la dependencia; efectuar, recibir y transmitir llamadas telefónicas.
 - 1.14. Recibir, tramitar, distribuir y archivar correspondencia y mantener los controles correspondientes, así como redactar correspondencia sencilla, cuando sea necesario.
 - 1.15. Mantener los registros y archivos, físicos o digitales de cada unidad del departamento legal, según le sean asignados, debidamente ordenados y actualizados, de tal forma que se facilite su control y acceso.
 - 1.16. Revisar y extraer información variada de documentos físicos o electrónicos para actualizar registros, expedientes o brindar información.
 - 1.17. Mantener constante atención de los requerimientos que se generen el área, así como brindar apoyo a los compañeros y superiores.
- 2. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Abogados y del Jefe Departamento Legal.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año
Requisito Legal	No aplica



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – básico intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Deseable: sistemas informáticos institucionales de pensiones tanto del RTR y del RCC. SIRA- Sistema de Informes de Recursos de Apelación y con el sistema institucional de Cobro Judicial. Sistema informático de la Corte Suprema de Justicia.
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión documental		Nivel 3
2- Redacción y ortografía		Nivel 3
3- Consulta e inclusión de casos en sistema de poder judicial		Nivel 2
4- Inclusión de datos a nivel sistematizado		Nivel 3
5- Manejo de sistemas institucionales		Nivel 3

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



ESTRUCTURA DIVISIÓN FINANCIERA ADMINISTRATIVA

Director División Financiera Administrativa

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planeación, organización, dirección, coordinación y control de las actividades profesionales y tecnológicas de los programas sustantivos y de apoyo logístico de la Dirección Ejecutiva.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Coadyuvar en el proceso de inversión de los recursos financieros del Régimen de Capitalización Colectiva.

- 1.1. Revisar y aprobar las estrategias de inversión, para la colocación de los recursos de los fondos del Régimen de Capitalización Colectiva y Fondo Especial de Administración.
- 1.2. Revisar, aprobar y firmar el pago de las inversiones pactadas con los puestos de bolsa o entidades bancarias.

2. Validar el proceso Financiero-Administrativo de los fondos administrados

- 2.1. Autorizar las modificaciones presupuestarias del Régimen de Capitalización Colectiva y del Fondo Especial de Administración.
- 2.2. Revisar y realizar el proceso de firma para la tramitación de: cheques, transferencias bancarias por conceptos de pagos de proveedores, devoluciones de cuotas, liquidaciones y devoluciones financieras, traslados a otras instituciones de seguridad social, traslados de recursos al Ministerio de Hacienda, otorgamiento de préstamos en ambos programas crediticios (FEA-RCC), pago de pensiones del Régimen de Capitalización Colectiva, traslados entre fondos, devoluciones a instituciones, entre otros.
- 2.3. Revisar todo trámite o formulario que se deba coordinar con entidades bancarias en las cuales JUPEMA tiene relación comercial
- 2.4. Coadyuvar en la presentación adecuada de los Estados Financieros de los fondos administrados
- 2.5. Autorizar de órdenes de compra según los rangos de autorización definidos

3. Coadyuvar en el proceso de otorgamiento y cobro de créditos para los programas crediticios con recursos del Fondo Especial Administrativo y Régimen de Capitalización Colectiva.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1. Revisar y aprobar estrategias de colocación crediticia
- 3.2. Analizar las propuestas de cambios de requisitos para el otorgamiento de créditos y ajuste de tasas de interés.
- 3.3. Velar por la adopción de las mejores prácticas de recuperación de los créditos concedidos
- 4. Promover el desarrollo, mejora y optimización de los sistemas de información, y recursos tecnológicos institucionales.**
- 5. Atender los requerimientos de la Superintendencia de Pensiones, del CONASSIF y de la Contraloría General de la República, relacionados con la gestión Administrativo, Financiera, Presupuestaria y de Planificación institucional.**
 - 5.1. Elaborar los informes trimestrales, que deben remitirse a la Superintendencia de Pensiones, con respecto al estado de las recomendaciones brindadas por la Auditoría Interna.
 - 5.2. Coordinar el proceso de respuesta ante la Contraloría General de la República, del Índice de Capacidad de gestión (ICG) y el índice de Cumplimiento de Disposiciones y Recomendaciones (IDR)
 - 5.3. Participar en la elaboración, coordinación y seguimiento al programa de valores, de conformidad con lo estipulado por la Contraloría General de la República.
- 6. Coadyuvar en el proceso de elaboración, seguimiento y control del Plan Estratégico, el Plan Anual Operativo Institucional y Presupuesto Institucional**
 - 6.1. Coordinar y brindar apoyo logístico para la elaboración y actualización del Plan Estratégico Institucional.
 - 6.2. Elaborar la propuesta de Plan Anual Operativo Institucional
 - 6.3. Elaborar los informes trimestrales de labores y de evaluación del Plan Anual Operativo Institucional.
 - 6.4. Monitorear y dar seguimiento a la ejecución del Plan Anual Operativo
 - 6.5. Elaborar el presupuesto anual correspondiente a la Dirección Ejecutiva.
 - 6.6. Revisar la propuesta anual de Presupuesto Institucional.
 - 6.7. Monitorear la ejecución y presentación de informes periódicos del Presupuesto institucional.
- 7. Confeccionar informes para la membresía o las Organizaciones Magisteriales.**
 - 7.1. Elaborar anualmente el Informe de Labores de JUPEMA; el cual, debe ser presentado ante las Organizaciones Magisteriales, de conformidad con el artículo 107 de la Ley 7531 y sus reformas.
 - 7.2. Colaborar en la elaboración de los informes de labores de las organizaciones representadas en el seno del Órgano de Dirección, según la periodicidad definida.
 - 7.3. Preparación de informes solicitados por el Director Ejecutivo.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

8. Atender las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Externa, relacionados con la gestión Administrativo, Financiera, Presupuestaria y de Planificación institucional

- 8.1. Preparar el oficio de respuesta, en relación con los informes o estudios emitidos por la Auditoría Interna; en los cuales, se emiten recomendaciones para la Dirección Ejecutiva.
- 8.2. Coordinar con los departamentos las respuestas, en relación con las recomendaciones emitidas por las Auditorías.
- 8.3. Dar seguimiento a la implementación de las recomendaciones que correspondan, sobre lo sugerido por la Auditoría Interna y/o Externa.

9. Aprobar, coordinar, supervisar y dar seguimiento a labores propias de la Dirección Ejecutiva, relacionados con la gestión Administrativo, Financiera, Presupuestaria y de Planificación institucional.

- 9.1. Elaborar el informe de seguimiento de control de acuerdos del Órgano de Dirección.
- 9.2. Aprobar las solicitudes de transporte, requisiciones de materiales y suministros, adelantos o reintegros de dinero, solicitud de órdenes de trabajo para el Departamento de Tecnología de Información y solicitudes de emisión de cheque o transferencia.
- 9.3. Coordinar con la secretaría de la Dirección Ejecutiva, la atención de correspondencia, tanto interna como externa. Elaborar, revisar y aprobar cambios propuestos en normas y procedimientos internos.
- 9.4. Revisar los proyectos de reglamentos, políticas y manuales de procedimientos institucionales.
- 9.5. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.
- 9.6. Dar seguimiento y ejecutar los acuerdos dictados por el Órgano Colegiado.
- 9.7. Coordinar y supervisar las actividades de los distintos departamentos a cargo de la Dirección Ejecutiva.
- 9.8. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.
- 9.9. Asignar, dirigir y controlar las labores de los departamentos a su cargo, resolver los problemas técnicos, administrativos y profesionales que se presenten, controlar el cumplimiento de las instrucciones giradas tanto en calidad como en tiempo de respuesta.
- 9.10. Realizar cualquier otra función afín al puesto, que le sea asignada por el Director Ejecutivo.

10. Participar en las comisiones y comités de:

- 10.1. Inversiones
- 10.2. Riesgos



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 10.3. Auditoría
- 10.4. Asuntos Jurídicos y Sociales
- 10.5. Economía Social Solidaria
- 10.6. Infraestructura
- 10.7. Estratégico de Tecnología de Información
- 10.8. Valores
- 10.9. Seguridad de la Información
- 10.10. Continuidad de la gestión de JUPEMA
- 10.11. Gestión ambiental
- 10.12. Comité Institucional de Selección y eliminación de documentos

11. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
- g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
- h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
- i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
- j. Promover la cultura de cumplimiento.
- k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
 - **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
 - **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.
 - **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Consejo de Arquitectura (Rol COBIT2019): Comité Estratégico de TI (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO03 — Gestionar la Arquitectura Empresarial	APO03.01 Desarrollar la visión de arquitectura empresarial.	Aprueba
	APO03.02 Definir la arquitectura de referencia	Aprueba
	APO03.03 Seleccionar oportunidades y soluciones.	Aprueba
	APO03.04 Definir la implementación de la arquitectura.	Aprueba
	APO03.05 Proporcionar servicios de arquitectura empresarial.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Consejo de Gobierno de TI (Rol COBIT2019): Comité Estratégico de TI (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.02 Evaluar las capacidades, rendimiento y madurez digital actual de la empresa	Responsable
	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Aprueba
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Aprueba
	APO02.06 Comunicar la dirección y estrategia de I&T.	Aprueba
APO03 — Gestionar la Arquitectura Empresarial	APO03.01 Desarrollar la visión de arquitectura empresarial.	Aprueba
	APO03.02 Definir la arquitectura de referencia	Aprueba
	APO03.03 Seleccionar oportunidades y soluciones.	Aprueba
	APO03.04 Definir la implementación de la arquitectura.	Aprueba
	APO03.05 Proporcionar servicios de arquitectura empresarial.	Aprueba
APO04- Gestionar la innovación	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Aprueba
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Aprueba
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.01 Determinar la disponibilidad y las fuentes de fondos.	Aprueba
	APO05.02 Evaluar y seleccionar programas para financiar.	Aprueba
	APO05.03 Monitorizar, optimizar e informar sobre el rendimiento del portafolio de inversión.	Aprueba
	APO05.04 Mantener los portafolios.	Aprueba
	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio.	Informado
	APO08.04 Coordinar y comunicar.	Aprueba
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T	Aprueba
	APO09.02 Catalogar los servicios habilitados por I&T.	Aprueba
	APO09.03 Definir y preparar acuerdos de servicio.	Aprueba
APO10—Gestionar los proveedores	APO10.02 Seleccionar proveedores.	Aprueba
APO13—Gestionar la seguridad	APO13.01 Establecer y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI).	Informado
BAI01 -Gestionar los programas	BAI01.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de programas	Responsable
	BAI01.02 Iniciar un programa.	Aprueba
	BAI01.04 Desarrollar y mantener el plan del programa.	Aprueba
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Informado
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Aprueba
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Informado
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Informado
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Comité Estratégico (Programas/ proyectos) (Rol COBIT2019): Equipo de transformación (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI01- Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa.	Aprueba
	BAI01.04 Desarrollar y mantener el plan del programa.	Aprueba
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Aprueba
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Aprueba
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Aprueba
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Aprueba
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de proyectos.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Comité de Riesgos Empresariales (Rol COBIT2019): Comité de Riesgos (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.02 Catalogar los servicios habilitados por I&T	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos	Aprueba
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Aprueba
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Aprueba
APO13—Gestionar la seguridad	APO13.01 Establecer y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable

Director de Operaciones (Rol COBIT2019): Director División Financiera Administrativa (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
EDM02—Asegurar la obtención de beneficios	EDM02.01 Establecer el objetivo de la mezcla de inversión	Responsable
	EDM02.02 Evaluar la optimización del valor.	Responsable
	EDM02.03 Dirigir la optimización del valor.	Responsable
	EDM02.04 Monitorizar la optimización del valor.	Responsable
EDM04—Asegurar la optimización de los recursos	EDM04.01 Evaluar la gestión de recursos.	Responsable
	EDM04.02 Dirigir la gestión de recursos.	Responsable
	EDM04.03 Monitorizar la gestión de recursos.	Responsable
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.01 Comprender el contexto y la dirección de la empresa.	Aprueba
	APO03.04 Definir la implementación de la arquitectura	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO03 — Gestionar la Arquitectura Empresarial	APO03.05 Proporcionar servicios de arquitectura empresarial.	Responsable
APO07—Gestionar los recursos humanos	APO07.05 Planificar y hacer seguimiento del uso de los recursos humanos del negocio y de TI.	Informado
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.04 Coordinar y comunicar.	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T.	Responsable
BAI05 — Gestionar el cambio organizativo	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Responsable
	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.01 Ejecutar procedimientos operativos.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Responsable

Director División Financiera Administrativa

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.01 Comprender el contexto y la dirección de la empresa.	Aprueba
APO06 — Gestionar el presupuesto y los costes	APO06.05 Gestionar los costes.	Aprueba
APO14 — Gestionar los datos	APO14.03 Establecer los procesos y la infraestructura para la gestión de metadatos.	Aprueba
APO14 — Gestionar los datos	APO14.10 Gestionar los acuerdos de toma de copias de seguridad y restauración de datos.	Aprueba
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de la supervisión.	Aprueba
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable

Equipo de Transformación

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO04- Gestionar la innovación	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Aprueba

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Director Ejecutivo



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Ejercida: Ejerce supervisión sobre los departamentos adscritos a la Dirección Ejecutiva, tales como:

- Unidad de Calidad e Innovación
- Departamento Administrativo
- Departamento de Crédito y Cobro
- Departamento Financiero Contable
- Departamento de Inversiones
- Departamento de Tecnología de Información

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración, Dirección de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Contaduría Pública, Economía o carrera relacionada con ciencias económicas. Preferiblemente grado de Maestría.
Años de Experiencia	Mínimo 10 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Presentar la declaración Jurada de Bienes a la Contraloría General de República. 3) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 4) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales. 5) Reporte crediticio del Centro de Información crediticia (CIC de SUGEF). 6) Cumplir con los requisitos que establece la P01-RP-010 Política de Idoneidad y evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Idiomas	No aplica.

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 4
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 4
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 4
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 4



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 4
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1-Normativa CONASSIF (Pensiones, Crédito, Inversiones, Gestión de Riesgos, Gobierno Corporativo, Idoneidad, Aspectos Financiero Contables, Tecnologías de Información y Seguridad de la Información)		Nivel 4
2- Normativa de la Contraloría General de la República aplicable a la Institución (Control Interno, Presupuesto, Contratación Administrativa, Planificación, Ética)		Nivel 4
3- Normas Internacionales de Información Financiera		Nivel 4
4- Conocimiento en formulación y evaluación de proyectos		Nivel 4
5- Sistemas de gestión de calidad y Normativa general en archivística aplicable a la Institución		Nivel 4

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



ESTRUCTURA DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO



Jefe Departamento Administrativo

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de los procesos del departamento y el equipo de trabajo asignado. Atender, responder y asesorar en los trámites y consultas a las diferentes áreas internas de la institución o por designación de la Dirección Ejecutiva o del Órgano de Dirección.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Supervisar las Unidades a cargo.

- 1.1. Atender y resolver consultas relacionados con las operaciones de las unidades a cargo, esto implica:
 - 1.1.1. Dar seguimiento y evaluar los diferentes temas relacionados con las áreas de Activos Fijos, almacén de suministros, proveeduría, cuentas por pagar y gestión de pagos.
 - 1.1.2. Dar seguimiento y evaluar los diferentes temas relacionados con las áreas de mantenimiento, limpieza, transporte, mensajería y seguridad.
- 1.2. Atender proveedores para resolver inquietudes de trabajos a realizar.
- 1.3. Revisar y aprobar órdenes de compra, transferencias a personal y pagos a proveedores.
- 1.4. Revisar la correcta aplicación del impuesto de renta por retención de ley.
- 1.5. Analizar los costos para aquellas cotizaciones de servicios o bienes contratados para este departamento y verificar el adecuado uso de los recursos.
- 1.6. Autorizar boletas de transporte, pagos a proveedores, adelantos y liquidaciones de pagos y verificar que las mismas cumplan con los requisitos de los reglamentos y procedimientos correspondientes.

2. Realizar las gestiones relacionadas con los proyectos constructivos, cuando se requiera.

- 2.1. Revisar asuntos que requieren de estudio y evaluación de los servicios que se necesiten para la construcción e inspección de las nuevas edificaciones de JUPEMA y de las remodelaciones que se hagan tanto en el proceso constructivo como en las instalaciones de la Institución.
- 2.2. Presentar informes a Dirección Ejecutiva, Comisión de Infraestructura y al Órgano de Dirección sobre el cumplimiento de los alcances de los estudios, inspecciones, construcción, remodelación y otras acciones.

3. Participar en reuniones que se requieran.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1. Participar en las comisiones que la Dirección Ejecutiva asigne.
- 3.2. Participar en sesiones del Órgano de Dirección o cualquier otra que la Dirección Ejecutiva asigne para exponer temas y asesorar en las situaciones que se consulten propias de la materia del departamento.
- 3.3. Realizar informes para dichas reuniones.
- 3.4. Representar a JUPEMA en eventos o reuniones que sean asignadas por el superior.
- 4. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su Departamento.**
 - 4.1. Reportar a sus superiores inmediatos sobre situaciones relevantes del departamento, su corrección o sugerencias de cambios.
 - 4.2. Solicitar capacitaciones según corresponda.
 - 4.3. Preparar y presentar informes periódicos, de la gestión del Departamento a su cargo a la dirección respectiva.
- 5. Realizar la gestión administrativa del departamento.**
 - 5.1. Aprobar las erogaciones, controlar su uso apropiado y proponer las modificaciones que resulten de los planes y requerimientos del Departamento.
 - 5.2. Analizar y responder las recomendaciones resultantes de las auditorías internas y externas en conjunto con las áreas y unidades involucradas.
 - 5.3. Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos, relacionados con el cuidado y preservación de los activos asignados al Departamento.
 - 5.4. Evaluar, aprobar y presentar ante la instancia respectiva, cambios propuestos en normas y procedimientos elaborados por el equipo de profesionales a su cargo.
 - 5.5. Dar seguimiento y ejecutar los acuerdos dictados por el Órgano de Dirección.
 - 5.6. Dar seguimiento a los indicadores de desempeño del departamento.
 - 5.7. Gestionar el proceso de la Evaluación de Desempeño del departamento.
- 6. Asesorar al Órgano de Dirección y Dirección Ejecutiva con relación a los procesos del departamento.**
- 7. Velar que los procedimientos técnicos se lleven a cabo y se ajusten al campo acción.**
- 8. Implementar, promover y cumplir políticas, normas y estándares para la gestión institucional.**
- 9. Asignar, dirigir y controlar las labores del personal a su cargo, resolver los problemas técnicos, administrativos y profesionales que se presenten, controlar**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

el cumplimiento de las instrucciones giradas tanto en calidad como en tiempo de respuesta.

10. Coordinar gestiones correspondientes al departamento, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones de los entes reguladores como: Contraloría General de la República, SUPEN, Auditorías Internas y Externas.
11. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado: así como mantener los lineamientos para la adecuada gestión documental.
12. Participar en la elaboración del Plan Estratégico Institucional y elaborar, conocer y ejecutar el Plan Anual Operativo de su departamento.
13. Participar en la elaboración del Presupuesto del departamento y velar por la ejecución de este.
14. Velar por el cumplimiento de disposiciones regulatorias como el Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de la Calidad. y las evaluaciones o cuestionarios institucionales.
15. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
- b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
- c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
- d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
- e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
- f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
- g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
- h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
- i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
- j. Promover la cultura de cumplimiento.
- k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Comité Ejecutivo (Rol COBIT2019): Comité Ejecutivo (Estructura JUPEMA)



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
EDM01—Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de gobierno	EDM01.01 Evaluar el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.02 Dirigir el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.03 Monitorizar el sistema de gobierno	Informado
EDM02—Asegurar la obtención de beneficios	EDM02.01 Establecer el objetivo de la mezcla de inversión	Informado
	EDM02.02 Evaluar la optimización del valor.	Informado
	EDM02.03 Dirigir la optimización del valor.	Informado
	EDM02.04 Monitorizar la optimización del valor.	Informado
EDM03—Asegurar la optimización del riesgo	EDM03.01 Evaluar la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.02 Dirigir la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.03 Monitorizar la gestión de riesgos	Informado
EDM04—Asegurar la optimización de los recursos	EDM04.01 Evaluar la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.02 Dirigir la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.03 Monitorizar la gestión de recursos.	Informado
EDM05—Asegurar el compromiso de las partes interesadas	EDM05.01 Evaluar el compromiso y los requisitos de reportes de las partes interesadas	Informado
	EDM05.02 Dirigir el compromiso, comunicación y reporte de las partes interesadas.	Informado
	EDM05.03 Monitorizar el compromiso de las partes interesadas.	Informado
APO01—Gestionar el marco de gestión de I&T	APO01.01 Diseñar el sistema de gestión para la I&T de la empresa.	Informado
	APO01.02 Gestionar la comunicación de objetivos, dirección y decisiones tomadas.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO01.03 Gestionar la implementación de procesos (para respaldar la consecución de objetivos de gobierno y gestión).	Informado
	APO01.04 Definir e implementar las estructuras organizativas.	Aprueba
	APO01.05 Establecer roles y responsabilidades.	Aprueba
	APO01.06 Optimizar la ubicación de la función de TI.	Aprueba
	APO01.07 Definir la propiedad de la información (datos) y sistemas de información	Aprueba
	APO01.08 Definir las habilidades y competencias objetivo.	Aprueba
	APO01.09 Definir y comunicar políticas y procedimientos.	Aprueba
	APO01.10 Definir e implementar la infraestructura, servicios y aplicaciones para respaldar el sistema de gobierno y gestión.	Aprueba
	APO01.11 Gestionar la mejora continua del sistema de gestión de I&T.	Aprueba
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Informado
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Informado
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI04—Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio.	Aprueba
	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Aprueba
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
	BAI05.04 Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo	Aprueba
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Aprueba
	BAI05.07 Sostener los cambios.	Aprueba
DSS03—Gestionar los problemas	DSS03.05 Realizar una gestión proactiva de los problemas.	Responsable
DSS04—Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06—Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
MEA01—Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
	MEA01.02 Establecer los objetivos de rendimiento y conformidad.	Aprueba
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Informado
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

Dueño de Procesos del Negocio (Rol COBIT2019): Jefaturas de Departamento (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Responsable
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T.	Responsable
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Responsable
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Responsable
APO14 — Gestionar los datos	APO14.01 Definir y comunicar la estrategia y los roles y responsabilidades de la gestión de datos de la organización.	Responsable
BAI01 — Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Responsable
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Responsable
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	BAI03.10: Mantener las soluciones	Responsable
BAI04 — Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales y crear una línea de referencia.	Responsable
	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Responsable
	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable
BAI06 — Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio	Responsable
	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios.	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales, y crear una línea de referencia	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.02 Gestionar cambios de emergencia	Informados
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios	Informados
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.01 Establecer un plan de implementación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.02 Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.03 Plan de pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.04 Establecer un entorno de pruebas	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.05 Realizar pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.06 Promover a producción y gestionar las liberaciones (releases)	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.01 Identificar y clasificar las fuentes de información para el gobierno y la gestión de I&T	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.03 Utilizar y compartir conocimiento	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.02 Gestionar activos críticos	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.03 Gestionar el ciclo de vida del activo	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.05 Gestionar las licencias	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.04 Generar informes de estado y de la configuración.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión			Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Responsable
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Responsable
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Responsable
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Responsable
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Responsable
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Responsable
DSS01	- Gestionar	las operaciones	DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Responsable
DSS02	- Gestionar	las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.	Responsable
DSS02	- Gestionar	las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.04 Investigar, diagnosticar y asignar incidentes.	Responsable
DSS04	- Gestionar	la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
DSS04	- Gestionar	la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS04	- Gestionar	la continuidad	DSS04.03 Desarrollar e implementar una respuesta de continuidad del negocio.	Responsable
DSS04	- Gestionar	la continuidad	DSS04.04 Realizar ejercicios, probar y revisar el plan de continuidad del negocio (BCP) y el plan de respuesta ante desastres (DRP).	Responsable
DSS04	- Gestionar	la continuidad	DSS04.06 Realizar formación sobre el plan de continuidad.	Responsable
DSS05	- Gestionar	los servicios de seguridad	DSS05.01 Proteger contra software malicioso	Responsable
DSS05	- Gestionar	los servicios de seguridad	DSS05.04 Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico.	Responsable
DSS05	- Gestionar	los servicios de seguridad	DSS05.05 Gestionar el acceso físico a los activos de I&T.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.06 Gestionar documentos sensibles y dispositivos de salida.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.07 Gestionar las vulnerabilidades y monitorizar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.04 Gestionar errores y excepciones.	Aprueba
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.05 Asegurar la trazabilidad y la rendición de cuentas de los eventos de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.03 Recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.05 Asegurar la implementación de acciones correctivas.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.04 Obtener aseguramiento de cumplimiento externo.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable

Jefe Departamento Administrativo

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.02 Gestionar activos críticos	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.03 Gestionar el ciclo de vida del activo	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.05 Gestionar las licencias	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.04 Generar informes de estado y de la configuración.	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.05 Gestionar el acceso físico a los activos de I&T.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.06 Gestionar documentos sensibles y dispositivos de salida.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.07 Gestionar las vulnerabilidades y monitorizar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.04 Obtener de seguro de cumplimiento externo.	Responsable

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Director División Financiera Administrativa y Director Ejecutivo
Ejercida: Especialista de Pagos, Secretaria, Encargado Unidad de Proveeduría, Especialista en Activos Fijos, Especialista en Proveeduría, Especialista en Cuentas por Pagar, Especialista en Suministros e Inventarios, Encargado Unidad de Servicios Generales, Encargado Área de Mantenimiento, Asistente de Mantenimiento, Encargado Área de Seguridad, Oficial de Seguridad, Oficial de Monitoreo, Encargado Área de Transportes, Chófer, Mensajero.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración, Dirección de Empresas, Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas, Contaduría Pública o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 8 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Presentar la declaración Jurada de Bienes a la Contraloría General de República. 3) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 4) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales. 5) Reporte crediticio del Centro de Información crediticia (CIC de SUGEF). 6) Cumplir con los requisitos que establece la P01-RP-010 Política de Idoneidad y evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office-avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 4
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 4
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 4
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 4
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 4

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias Técnicas	Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento Ley General de Contratación Pública y su reglamento	Nivel 4
2- Administración y Control de Activos Fijos, Control de inventarios y gestión de pagos	Nivel 4
3- Conocimiento en gestión de instalaciones y aseguramiento de bienes	Nivel 4
4- Coordinación de equipo de trabajo	Nivel 4
5- Administración de proyectos	Nivel 4

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Secretaría

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores de considerable dificultad de secretariado en gestión documental, suministro de información, administración de documentos e información discrecional, manejo de paquetes computacionales, redacción y digitación de documentos y actas, atención de jefaturas, personal institucional y público en general.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Ejecutar el manejo y archivo de documentación.

- 1.1. Redactar, digitar, revisar la ortografía, puntuación y redacción de los trabajos realizados que ameritan mayor discrecionalidad siguiendo instrucciones generales de la jefatura, utilizando las herramientas, medios y conocimientos requeridos.
- 1.2. Recibir, clasificar, distribuir y archivar la correspondencia que llega diariamente al departamento.
- 1.3. Llevar el control y la custodia de los documentos específicos de su Departamento.
- 1.4. Enviar, recibir, revisar y dar seguimiento a los correos electrónicos.
- 1.5. Registrar y actualizar normativas en la intranet institucional, cuando sea requerido.
- 1.6. Buscar antecedentes de documentos, acuerdos, imprimir fotocopias de papeles de trabajo y foliarlos.
- 1.7. Cotejar y verificar datos diversos en cuadros, informes, formularios, expedientes, requisiciones, solicitudes y otros similares.
- 1.8. Mantener informado a la jefatura, sobre los asuntos que se tramitan en el departamento.
- 1.9. Gestionar el archivo de papeles de trabajo y documentos que genere la dependencia.

2. Tramitar solicitudes mediante sistema.

- 2.1. Realizar los trámites relacionados con requisiciones de materiales, gestión de pagos, presolicitudes de compra, boletas de transportes, cuentas por pagar, presupuesto, reservación de sala de eventos y solicitudes o incidentes de mesa de servicio.

3. Coordinar y asistir a reuniones.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1. Coordinar la preparación logística de reuniones o eventos promovidos por la jefatura.
- 3.2. Asistir a la jefatura en reuniones de trabajo, tomar nota, confeccionar informes, minutas, preparación de acuerdos, actas, instalar y manejar equipo portátil, entre otros.
- 3.3. Llevar el control de la agenda de audiencias y reuniones de la jefatura.
- 3.4. Asistir en la planificación y ejecución de las comisiones en las que sean requeridas.

4. Atender asuntos Departamentales.

- 4.1. Atender y resolver consultas efectuadas en forma presencial, telefónicamente o por otro medio digital, que le realicen las personas relacionadas con la actividad del puesto.
- 4.2. Conocer, ejecutar y colaborar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo, Presupuesto del Departamento, Riesgo Operativo, control interno que le corresponden desarrollar al departamento.
- 4.3. Apoyar a los procesos de Sistema de Gestión.
- 4.4. Realizar actualizaciones en los sistemas utilizados dentro de su Departamento.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Administrativo
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Legal	No aplica.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión documental		Nivel 2
2- Redacción y ortografía		Nivel 2
3- Sistema de Gestión de Calidad		Nivel 1
4- Redacción de notas y actas		Nivel 3
5- Manejo de agendas y reuniones		Nivel 3

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad de Proveeduría

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planear, organizar, dirigir y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en el cumplimiento del proceso de adquisición de bienes y servicios, inventario y suministros, cuentas por pagar, gestión de activos fijos, gestión de pagos y otras labores relacionadas.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Coordinar el proceso de adquisición de todos los bienes y servicios que se requieren en la institución.

- 1.1. Revisar, generar o rechazar las presolicitudes de compra que ingresan los departamentos.
- 1.2. Distribuir las solicitudes de compra entre los trabajadores del área de proveeduría para iniciar el proceso de contratación administrativa correspondiente.
- 1.3. Revisar que los procesos, cuadros comparativos y órdenes de compra estén conforme al Reglamento de Contratación Administrativa vigente y procedimiento de la unidad.
- 1.4. Preparar y asesorar en la elaboración de cuadros de calificación de ofertas de los procesos de contratación administrativa para la revisión y autorización de las Jefaturas de departamentos y/o Dirección Ejecutiva.
- 1.5. Asesorar a los diferentes departamentos en la elaboración de las invitaciones a cotizar, con el fin de que se alcancen mejor los resultados y obtener una mayor afluencia en el proceso.
- 1.6. Dar seguimiento a la entrega de los bienes y servicios en los tiempos establecidos.

2. Participar en reuniones cuando se requiera.

- 2.1. Elaborar y exponer ante las comisiones y el Órgano de Dirección, los procesos de contratación administrativa para su análisis y aprobación final, cuando corresponda.

3. Coordinar el proceso de inventario de suministros que se requieren en la institución.

- 3.1. Revisar las solicitudes de compra con el fin de que lo solicitado sea acorde con los saldos y puntos de re-orden.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.2. Dar seguimiento a la toma física de inventarios.
- 3.3. Revisar las entradas y ajustes de inventario.
- 3.4. Revisar y autorizar los cierres de inventarios.
- 4. Coordinar el proceso de cuentas por pagar de la institución.**
 - 4.1. Revisar los pagos a proveedores.
 - 4.2. Revisar la aplicación de multas por incumplimiento de los proveedores.
 - 4.3. Revisar y autorizar el cierre de cuentas por pagar.
 - 4.4. Revisar la aplicación de los reajustes de precios solicitados por los proveedores, conforme al Reglamento de Reajustes.
 - 4.5. Coordinar la inclusión y actualización del registro de proveedores.
- 5. Coordinar el proceso de control de activos fijos de la institución.**
 - 5.1. Revisar el ingreso, salida y el traslado de activos fijos.
 - 5.2. Dar seguimiento al proceso de donación de activos fijos.
 - 5.3. Dar seguimiento al cronograma de toma física de activos fijos.
 - 5.4. Dar seguimiento al control de pólizas de activos fijos.
 - 5.5. Revisar y autorizar el cierre de activos fijos.
- 6. Coordinar el proceso de préstamo de equipo ortopédico a los afiliados**
 - 6.1. Dar seguimiento al proceso de préstamo de equipo ortopédico los afiliados.
 - 6.2. Dar seguimiento a la renovación de contratos por préstamo de equipo ortopédico a los afiliados.
 - 6.3. Dar seguimiento al proceso de salida de equipo ortopédico.
- 7. Coordinar el proceso de gestión de pagos.**
 - 7.1. Revisar el proceso de transferencias por pago de facturas por gastos o viáticos a los usuarios que lo requieran y verificar que las mismas cumplan con los requisitos normativos correspondientes.
- 8. Coordinar las acciones que correspondan para el cumplimiento de los objetivos de las áreas a cargo.**
 - 8.1. Analizar, responder e implementar cuando corresponde las recomendaciones resultantes de las auditorías internas y externas.
 - 8.2. Brindar asesoría a compañeros, superiores, en la materia de su competencia.
 - 8.3. Actualizar la normativa, así como el diseño y actualización de los sistemas informáticos de la Unidad.
 - 8.4. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo, Sistema de Control Interno, Presupuesto y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al Departamento.
 - 8.5. Autorizar boletas de transporte, pagos a proveedores, adelantos y liquidaciones, pagos con tarjetas de compra institucionales, pagos de



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

gastos o viáticos y verificar que las mismas cumplan con los requisitos de los reglamentos y procedimientos correspondientes.
8.6. Presentar los informes que la jefatura requiera.

9. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
- i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
- j. Promover la cultura de cumplimiento.
- k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Crítico:** corresponde a puestos con la responsabilidad de ejecutar procesos críticos relacionados con la continuidad del negocio como la *Subactividad "No aplica" del Subproceso Solicitud de Transporte contenido en el Proceso Crítico Gestión Administrativa.*
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Administrativo

Ejercida: Especialista en Activos Fijos, Especialista en Proveeduría, Especialista en Cuentas por Pagar, Especialista en Suministros e Inventarios, Especialista de Pagos.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Dirección de Empresas, Administración de Negocios o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 3) Presentar la declaración Jurada de Bienes a la Contraloría General de República. 4) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento Ley General de la Contratación Pública y su reglamento		Nivel 3
2- Conocimiento de los reglamentos y procedimientos del área		Nivel 3
3- Conocimiento Administración y Control de Activos Fijos, control de inventarios y gestión de pagos		Nivel 3
4- Conocimiento sobre aseguramiento de bienes		Nivel 3
5- Coordinación de equipo de trabajo		Nivel 3



VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable

Especialista de Pagos

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Atiende con responsabilidad y probidad las solicitudes de pagos para sufragar los gastos administrativos menores, según la normativa Institucional.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Realizar reintegro de facturas por gastos.

- 1.1. Tramitar las transferencias bancarias por reintegro de facturas a todos los usuarios que lo requieren.
- 1.2. Revisar las liquidaciones de gastos respecto a la normativa institucional.
- 1.3. Atender consultas de trabajadores en el proceso de reintegro de facturas.

2. Colaborar con la Unidad de Proveeduría en los procesos de contratación administrativa, control de garantías y asignación de encuestas de evaluación a proveedores en caso de ser requerido.

3. Elaborar los informes de labores del área de gestión de pagos, consumo de viáticos de transportes y cualquier otro que le sea solicitado por la jefatura.

4. Dar soporte administrativo al departamento.

- 4.1. Analizar, responder e implementar cuando corresponde las recomendaciones resultantes de las auditorías internas y externas.
- 4.2. Brindar asesoría a compañeros, superiores, en la materia de su competencia.
- 4.3. Actualizar la normativa, así como el diseño y actualización de los sistemas informáticos de la Unidad.
- 4.4. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.
- 4.5. Presentar los informes que la jefatura requiera.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Administrativo y Encargado Unidad de Proveeduría.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Administración de Empresas, Contaduría Pública o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años
Requisito Legal	1) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 2) Presentar el documento de calificación de deudores de SUGEF (CIC).
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – Intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento de los reglamentos y procedimientos del área		Nivel 3
2- Conocimiento de Reglamento de viáticos emitido por la Contraloría General de la República		Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3- Conocimiento en Ley de impuesto de ventas

Nivel 1

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable

Especialista en Activos Fijos



I. NATURALEZA DEL PUESTO

Gestionar, controlar y registrar los activos fijos institucionales.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Realizar el registro de los activos fijos institucionales.

- 1.1. Elaborar y mantener actualizado el catálogo de activos fijos en el sistema.
- 1.2. Incluir, excluir o dar de baja en el sistema los activos fijos institucionales.
- 1.3. Mantener los activos en una cuenta de control según su tipo y establecer los auxiliares.
- 1.4. Emitir criterios de registros según lo establecen las NIFF (Normas Internacionales de Información Financiera).
- 1.5. Revisar las construcciones en curso e instalaciones en proceso para registrar oportunamente aquellas que hayan sido concluidas e informar a la Unidad de Contabilidad y Presupuesto para su registro contable.

2. Controlar los activos fijos institucionales.

- 2.1. Realizar la toma física de activos fijos según el cronograma establecido y realizar un informe sobre las diferencias resultantes.
- 2.2. Hacer entrega de los activos adquiridos a los custodios.
- 2.3. Realizar la toma física en caso de que un custodio salga de la institución.
- 2.4. Realizar el registro y actualización del seguro y pólizas de los activos institucionales.
- 2.5. Generar los asientos contables de depreciación de activos fijos, amortización de intangibles, inclusiones, salidas, donaciones y cierres.
- 2.6. Revisar periódicamente las placas de los activos de la Institución, para verificar el estado de estas.
- 2.7. Coordinar los procesos de donación, salida, baja y reparación de los activos fijos de toda la institución.
- 2.8. Custodiar y almacenar la bodega de los activos en desuso.
- 2.9. Realizar giras para tomas físicas.
- 2.10. Manejar vehículos institucionales.

3. Coordinar el préstamo de equipo ortopédico a los afiliados.

- 3.1. Confeccionar los contratos para el préstamo de equipo ortopédico.
- 3.2. Llevar un control del vencimiento de los préstamos de equipo.
- 3.3. Coordinar la entrega y devolución del equipo otorgado en calidad de préstamo.
- 3.4. Llevar el control e inventario de los activos de equipo ortopédico.
- 3.5. Atender a usuarios externos e internos.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.6. Velar por la limpieza y mantenimiento del equipo ortopédico.
- 3.7. Realizar la pignoración y des pignoración de pólizas por préstamo de equipo ortopédico.
- 3.8. Confeccionar el informe y realizar el control cruzado con la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio por pignoración de pólizas.
- 3.9. Archivar los expedientes de préstamos de equipo ortopédico.
- 3.10. Actualizar la base de datos de los activos del servicio de préstamo de equipo ortopédico

4. Dar soporte administrativo al departamento.

- 4.1. Analizar, responder e implementar cuando corresponde las recomendaciones resultantes de las auditorías internas y externas.
- 4.2. Brindar asesoría a usuarios y superiores, en la materia de su competencia.
- 4.3. Actualizar la normativa, así como el diseño y actualización de los sistemas informáticos de la Unidad.
- 4.4. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.
- 4.5. Presentar los informes que la jefatura requiera.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Administrativo y Encargado Unidad de Proveeduría.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Dirección de Empresas, Administración de Negocios, Contaduría Pública o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años.
Requisito Legal	Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – Intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento en administración y control de Activos Fijos		Nivel 3
2- Conocimiento de los reglamentos y procedimientos del área		Nivel 3
3- Conocimientos técnicos en Contabilidad, NIFF 16 Y 36		Nivel 2
4- Conocimiento en Ley de impuesto de renta y ventas		Nivel 1
5- Conocimiento sobre aseguramiento de bienes		Nivel 2

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Proveeduría

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Coordinación, análisis, ejecución y control de los procesos de contratación de bienes y servicios que sean requeridos por la institución.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Realizar los procesos de contratación de bienes y servicios institucionales solicitados por todos los departamentos de la institución.

- 1.1. Realizar las invitaciones a cotizar, según los rangos estipulados en el Reglamento de Contratación Administrativa de la institución.
- 1.2. Solicitar, analizar y revisar que las cotizaciones cumplan con lo solicitado, preparar los cuadros comparativos, emitir las resoluciones de adjudicación, generar la orden de compra, solicitar las firmas correspondientes y remitirla al proveedor.
- 1.3. Preparar el expediente digital de las contrataciones de bienes y servicios.
- 1.4. Gestionar el refrendo de verificación cuando corresponde.
- 1.5. Asistir y coordinar las aperturas de las contrataciones de bienes y servicios.
- 1.6. Dar seguimiento a los tiempos de entrega de los bienes y servicios.
- 1.7. Asesorar al cliente interno en los procesos de contratación de sus departamentos.
- 1.8. Atender a proveedores y brindarles la información requerida sobre el bien o servicio, con el fin de que cuente con los elementos para la elaboración de la cotización.
- 1.9. Apoyar en el proceso de inscripción o actualización de proveedores en la base de datos.
- 1.10. Coordinar con los departamentos la recepción de los bienes adquiridos según corresponda.

2. Dar soporte administrativo al departamento.

- 2.1. Analizar, responder e implementar cuando corresponde las recomendaciones resultantes de las auditorías internas y externas.
- 2.2. Brindar asesoría a usuarios y superiores, en la materia de su competencia.
- 2.3. Actualizar la normativa, así como el diseño y actualización de los sistemas informáticos de la Unidad.
- 2.4. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.
- 2.5. Presentar los informes que la jefatura requiera.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Administrativo y Encargado Unidad de Proveeduría.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Dirección de Empresas, Administración de Negocios o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años
Requisito Legal	Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar	Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento Ley General de la Contratación Pública y su reglamento		Nivel 3
2- Conocimiento de los reglamentos y procedimientos del área		Nivel 3
3- Conocimiento de la gestión de compras		Nivel 3
4- Conocimiento en Ley de impuesto de renta y ventas		Nivel 1
5- Manejo de sistemas informáticos del módulo administrativo		Nivel 2

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Cuentas por Pagar

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Gestión, registro y control de los pagos que realiza la institución a diversas entidades públicas o privadas y proveedores.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Realizar el proceso de pago a proveedores de la institución.

- 1.1. Recibir y revisar las facturas de los diferentes bienes y servicios que se contratan en la institución.
- 1.2. Ingresar las facturas en el Sistema de Cuentas por Pagar y Presupuesto.
- 1.3. Generar los pagos a proveedores, las emisiones de transferencias de pagos directos, contratos, pólizas institucionales e impuestos municipales para enviar a la Unidad de Tesorería.
- 1.4. Aplicar la retención de renta a los pagos según corresponda.
- 1.5. Aplicar las multas por incumplimiento de los proveedores.
- 1.6. Aplicar los reajustes de precios solicitados por los proveedores, conforme al Reglamento de Reajustes.
- 1.7. Realizar los cierres de cuentas por pagar y conciliarlo con el Área de Contabilidad, Activos Fijos e Inventarios.
- 1.8. Coordinar la liquidación de compromisos presupuestarios con los departamentos si corresponde.
- 1.9. Asignar en el sistema las encuestas de evaluación de proveedores según corresponda.

2. Realizar el registro de proveedores institucional.

- 2.1. Incluir en el sistema de cuentas por pagar los proveedores nuevos.
- 2.2. Mantener actualizada la información del registro de proveedores.
- 2.3. Controlar el archivo de expedientes digitales de los proveedores.

3. Dar soporte administrativo al departamento.

- 3.1. Analizar, responder e implementar cuando corresponde las recomendaciones resultantes de las auditorías internas y externas.
- 3.2. Brindar asesoría a usuarios y superiores, en la materia de su competencia.
- 3.3. Actualizar la normativa, así como el diseño y actualización de los sistemas informáticos de la Unidad.
- 3.4. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.
- 3.5. Presentar los informes que la jefatura requiera.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

4. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Administrativo y Encargado Unidad de Proveeduría.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Dirección de Empresas, Administración de Negocios carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años.
Requisito Legal	Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

1- Conocimiento Ley General de la Contratación Pública y su reglamento	Nivel 1
2- Conocimiento de los reglamentos y procedimientos del área	Nivel 3
3- Conocimiento en gestión de pago a proveedores	Nivel 3
4- Conocimiento en Ley de impuesto de renta y ventas	Nivel 1
5- Manejo de sistemas informáticos del módulo administrativo	Nivel 2

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Asistente de Procesos Administrativos

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Fortalecer la capacidad operativa de la unidad mediante la aplicación de conocimientos técnicos y habilidades propias de su formación profesional. Brinda apoyo en la ejecución y control de procesos relacionados con la proveeduría, la gestión y control de activos fijos, el seguimiento de contratos, así como en otras funciones administrativas esenciales que contribuyen al adecuado funcionamiento y cumplimiento de los objetivos de la unidad.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Elaborar el Plan Anual de Adquisiciones

- 1.1. Solicitar anualmente a cada departamento o unidad administrativa los requerimientos de bienes y servicios.
- 1.2. Consolidar las necesidades en un formato estándar, clasificando las adquisiciones por tipo y periodo estimado, y elaborar el Plan Anual de Adquisiciones.
- 1.3. Validar que las solicitudes estén alineadas con los objetivos estratégicos de la organización.
- 1.4. Identificar riesgos y posibles brechas entre la planificación y la ejecución.
- 1.5. Elaborar los informes trimestrales de avance que sean requeridos.

2. Apoyar el control y monitoreo del índice de bienes y servicios.

- 2.1. Asignar, tabular y analizar las encuestas de evaluación de proveedores y de los procesos de contratación administrativa.
- 2.2. Crear y mantener bases de datos que faciliten el seguimiento y respalden la toma de decisiones.
- 2.3. Elaborar informes y propuestas de mejora basados en la retroalimentación de las partes interesadas internas y externas vinculadas a los procesos de contratación administrativa.

3. Gestión de garantías de los procesos de contratación administrativa.

- 3.1. Consolidar en un formato estándar las garantías de participación y de cumplimiento asociadas a los procesos de contratación administrativa.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.2. Controlar los vencimientos y gestionar oportunamente la restitución con los proveedores, asegurando la vigencia de las garantías durante todo el periodo de contratación.
- 3.3. Proceder a la devolución de las garantías de participación y de cumplimiento cuando corresponda, conforme a la normativa aplicable.
- 3.4. Conciliar periódicamente con el área de Tesorería el registro y control de las garantías.

4. Apoyar la gestión de control de activos fijos institucionales

- 4.1. Realizar la toma física de activos fijos y el informe sobre los resultados cuando corresponda.

5. Apoyar la gestión de control de pólizas y seguros institucionales.

- 5.1. Consolidar en un formato estándar el registro, control y actualización de las pólizas de seguros de los activos institucionales.
- 5.2. Coordinar con el agente de seguros las opciones de renovación, oferta y mejoras de las pólizas antes de su vencimiento, y presentar el análisis correspondiente a la jefatura para la toma de decisiones finales.

6. Apoyar la gestión del préstamo de equipo ortopédico

- 6.1. Confeccionar y actualizar los contratos para el préstamo de equipo ortopédico cuando corresponda.
- 6.2. Llevar un control del vencimiento de los préstamos de equipo cuando corresponda.
- 6.3. Coordinar la entrega y devolución del equipo otorgado en calidad de préstamo cuando corresponda.

7. Sustituir temporalmente funciones del especialista de suministros e inventarios, asegurando continuidad operativa.

8. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Administrativo y Encargada Unidad de Proveeduría.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Estudiante universitario con al menos un 80% del programa de bachillerato aprobado en Dirección de Empresas, Administración de Negocios o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año
Requisito Legal	Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales,	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento Ley General de la Contratación Pública y su reglamento		Nivel 2
2- Conocimiento de los reglamentos y procedimientos del área		Nivel 2
3- Conocimiento de la gestión de compras		Nivel 2
4- Conocimiento en administración, activos fijos y control de inventarios		Nivel 2
5- Manejo de sistemas informáticos del módulo administrativo		Nivel 2



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Suministros e Inventarios

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Registro, administración, control y resguardo del inventario de suministros que se encuentren en la bodega de la institución.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Abastecer y controlar el inventario de suministros institucional.

- 1.1. Ingresar solicitudes de compra para suministros revisando los saldos y puntos de re-orden.
- 1.2. Analizar y revisar que las cotizaciones se ajusten a la calidad requerida de cada producto.
- 1.3. Recibir mercadería, verificar la calidad y vencimiento si corresponde de los mismos.
- 1.4. Ordenar la mercadería en el almacén de suministros.
- 1.5. Preparar y distribuir las requisiciones de suministros de los departamentos y de las sucursales.
- 1.6. Realizar los cierres en el sistema de inventarios.
- 1.7. Realizar la toma física de inventarios.
- 1.8. Verificar consumos por departamento y preparar los informes cuando corresponde.
- 1.9. Ingresar los códigos de artículos nuevos en el sistema de inventarios.
- 1.10. Ingresar facturas en el sistema de inventarios para el pago a los proveedores, verificar los tiempos de entrega para el cobro de multas.

2. Colaborar con la Unidad de Proveeduría en los procesos de actualización de bases de datos de proveedores.

3. Dar soporte administrativo al departamento.

- 3.1. Analizar, responder e implementar cuando corresponde las recomendaciones resultantes de las auditorías internas y externas.
- 3.2. Brindar asesoría a compañeros, superiores, en la materia de su competencia.
- 3.3. Actualizar la normativa, así como el diseño y actualización de los sistemas informáticos de la Unidad.
- 3.4. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.
- 3.5. Presentar los informes que la jefatura requiera.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3.6. Manejar vehículos institucionales.

- 4. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Administrativo y Encargado Unidad de Proveeduría

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Dirección de Empresas, Administración de Negocios o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años
Requisito Legal	Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

1- Conocimiento en administración y control de Inventarios, puntos de reorden y abastecimiento	Nivel 3
2- Conocimiento Ley General de la Contratación Pública y su reglamento	Nivel 1
3- Conocimiento de los reglamentos y procedimientos del área	Nivel 3
4- Conocimiento de logística y distribución	Nivel 2
5- Conocimiento en Ley de impuesto de renta y ventas	Nivel 1

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad Servicios Generales

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planear, organizar, dirigir y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en el mantenimiento y limpieza de las instalaciones, gestión de transporte y seguridad.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Coordinar los trabajos o solicitudes de servicio de mantenimiento general de las instalaciones de JUPEMA.

- 1.1. Dar seguimiento a las órdenes de trabajo de mantenimiento y remodelaciones de los edificios.
- 1.2. Coordinar con diferentes proveedores las remodelaciones o construcciones, así como la instalación de equipo o mobiliario.
- 1.3. Dar seguimiento con el personal de mantenimiento los traslados de oficinas, mobiliarios o la reubicación de estaciones de trabajo.
- 1.4. Revisar y emitir propuestas de modificaciones de reglamentos, políticas y procedimientos del área.
- 1.5. Dar seguimiento al mantenimiento de los equipos electromecánicos, e infraestructura de la institución.

2. Coordinar el servicio de limpieza de las instalaciones de JUPEMA.

- 2.1. Coordinar, asignar roles, dar seguimiento, supervisar y coordinar la logística al servicio de limpieza institucional, así como de la preparación del auditorio para diversas actividades.
- 2.2. Atender y ejecutar las recomendaciones de la oficina de Salud Ocupacional y Ambiental.
- 2.3. Coordinar con proveeduría la compra de materiales y suministros para mantenimiento y limpieza.
- 2.4. Asistir a comisiones por delegación de la jefatura.

3. Coordinar a los supervisores de Transporte, Mantenimiento y Seguridad.

- 3.1. Coordinar con los supervisores de transporte, mantenimiento y seguridad lo concerniente a dichas áreas cuando se requiera.
- 3.2. Brindar asesoría a compañeros, superiores, trabajadores de otras instituciones y público en general en la materia de su competencia.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.3. Realizar reuniones con superiores y subalternos, con el propósito de tratar asuntos técnicos y administrativos que afectan las actividades de su dependencia.
- 3.4. Coordinar y controlar las acciones que correspondan al proceso de aseguramiento de la calidad de las dependencias bajo su responsabilidad.
- 3.5. Dar seguimiento a las recomendaciones de las auditorías internas y externas y entes reguladores y velar porque aquellas que sean aprobadas se implementen oportunamente.
- 3.6. Revisar las horas extraordinarias propias de la unidad a su cargo en el Sistema de Recursos Humanos.
- 3.7. Colaborar en el proceso de transportes, en ausencia del Supervisor de Transportes.
- 3.8. Manejar vehículos institucionales.
- 4. Visitar sucursales para determinar necesidades de seguridad, limpieza, mantenimiento y seguimiento a lo instruido por la jefatura.**
 - 4.1. Realizar visitas a sucursales y enlistar necesidades reportadas por los trabajadores.
 - 4.2. Instruir a los trabajadores a cargo sobre la atención de estas necesidades
 - 4.3. Enviar a los superiores inmediatos sobre las situaciones detectadas y las acciones correctivas.
 - 4.4. Colaborar con la Jefatura de Plataformas de Servicios u otras jefaturas, en visitas a sucursales para atender situaciones específicas.
- 5. Brindar soporte administrativo al departamento.**
 - 5.1. Elaborar informes de las labores realizadas según lo establezca la jefatura respectiva.
 - 5.2. Apoyar a la Jefatura del Departamento en los trámites administrativos y logísticos, relacionados con los proyectos de construcción de edificaciones, con las gestiones de compra o alquiler de bienes inmuebles y otros afines.
 - 5.3. Realizar las gestiones administrativas correspondientes, para el registro oportuno de la Institución y del personal de Seguridad, ante el Ministerio de Seguridad Pública, de acuerdo con la legislación vigente.
 - 5.4. Autorizar boletas de transporte, pagos, adelantos y liquidaciones de pagos y verificar que las mismas cumplan con los requisitos de los reglamentos y procedimientos correspondientes. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo, Sistema de Control Interno, Presupuesto y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al Departamento.
 - 5.5. Analizar, responder e implementar cuando corresponde las recomendaciones resultantes de la auditoría interna.
 - 5.6. Actualizar la normativa, así como el diseño y actualización de los sistemas informáticos de la Unidad.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

6. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- j. Promover la cultura de cumplimiento.
- k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI.**

Encargado Unidad de Servicios Generales

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Responsable

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Administrativo.

Ejercida: Encargado Área de Mantenimiento, Asistente de Mantenimiento, Misceláneo, Encargado Área de Seguridad, Oficial de Seguridad, Oficial de Monitoreo, Encargado Área de Transportes, Chófer, Mensajero.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración, Dirección de Empresas, Administración de Negocios o carrera



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	relacionada con ciencias económicas, Ingeniería Industrial, Electromecánica o Civil.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento en gestión de instalaciones		Nivel 3
2- Conocimiento de los reglamentos y procedimientos del área		Nivel 3
3- Conocimientos en normativas y seguridad		Nivel 3
4- Coordinación de equipos de trabajo		Nivel 3
5- Conocimiento de logística y suministros		Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Área de Mantenimiento

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Se encarga de la supervisión e inspección de servicios de mantenimiento que aseguren el aprovechamiento, cuidado y mantenimiento de las instalaciones de JUPEMA y de las diferentes sucursales, así como la inspección de trabajos de ejecución de obras o fiscalización de estas.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Coordinar los trabajos o solicitudes de servicio de mantenimiento general de las instalaciones de JUPEMA en oficinas centrales y sucursales.

- 1.1. Asignar las órdenes de trabajo de mantenimiento y remodelaciones de los edificios a los auxiliares de mantenimiento.
- 1.2. Coordina con diferentes proveedores las remodelaciones o construcciones, así como la instalación de equipo o mobiliario.
- 1.3. Coordina con el personal de mantenimiento los traslados de oficinas, mobiliarios o la reubicación de estaciones de trabajo.
- 1.4. Coordina el mantenimiento preventivo / correctivo de los equipos electromecánicos según cronograma.
- 1.5. Administrar el programa de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura de oficinas centrales y sucursales de JUPEMA e informar a sus superiores sobre el cumplimiento del programa.
- 1.6. Obtener facturas proformas y asesorar a los usuarios internos para la compra de materiales.
- 1.7. Realizar visitas periódicas para supervisar y/o inspeccionar obras en proceso en caso de existir o mantenimientos correctivos o preventivos de diferente índole, para verificar la calidad del trabajo y el progreso de estas.
- 1.8. Analizar junto al Encargado de Servicios Generales y Jefatura del Departamento Administrativo el control de los desembolsos respecto al progreso de obras en proceso en caso de que existan y determinar el cumplimiento de los plazos establecidos en los contratos respectivos, así como los mantenimientos preventivos y correctivos.
- 1.9. Revisar y justificar cualquier cambio o requerimiento adicional a nivel estructural, eléctrico, CCTV, aires acondicionados u otro e informar y asesorar técnicamente al Encargado de Servicios Generales y a la Jefatura del Departamento Administrativo sobre los posibles reajustes de precios en las facturas.
- 1.10. Velar por el cumplimiento estricto de las normas de higiene y seguridad laboral.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

2. Verificar que el personal contratado para diferentes proyectos o mantenimientos cumplan con las condiciones requeridas

2.1. Fiscalizar el correcto procedimiento y el adecuado cumplimiento de los contratos realizados con las empresas o compañías constructoras.

Realizar los procesos de inspección correspondientes a los proyectos en ejecución realizados o financiados por JUPEMA.

2.3. Coordinar y controlar las acciones que correspondan al proceso de aseguramiento de la calidad de las dependencias bajo su responsabilidad.

3. Coordinar las acciones que correspondan para el cumplimiento de los objetivos de las áreas a cargo.

3.1. Analizar, responder e implementar cuando corresponde las recomendaciones resultantes de la auditoría interna.

3.2. Actualizar la normativa, así como el diseño y actualización de los sistemas informáticos de la Unidad.

3.3. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo, y Presupuesto que le corresponden desarrollar al Departamento.

3.4. Presentar los informes que la jefatura requiera.

3.5. Manejar vehículos institucionales.

4. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I. (auditoría externa):** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa vigente P01-RP-010 Política de Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia y P01-PR-014 Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia. Realizar el análisis de brechas y propuesta del plan de acción.
 - i. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - j. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - k. Promover la cultura de cumplimiento.
 - l. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado de la Unidad de Servicios Generales y Jefe del Departamento Administrativo.

Ejercida: Asistente de Mantenimiento



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachiller Ingenierías en electromecánica, Mantenimiento industrial, Eléctrica, Mecánica, Construcción y/o Civil.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años
Requisito Legal	Licencia de conducir B1al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – básico -intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento de los reglamentos y procedimientos del área		Nivel 3
2- Conocimiento en sistemas electromecánicos, motores, bombas de agua, sistemas contra incendios, extractores de aire, edificios, equipo y mobiliario, etc.		Nivel 3
3- Supervisión de grupos de trabajo técnicos		Nivel 2
4- Gestión para ejecutar programas de mantenimiento, atender emergencias y reparaciones rápidas		Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

5- Conocimientos básicos en Salud Ocupacional

Nivel 2

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Asistente de Mantenimiento

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores variadas y especializadas en diversos campos del mantenimiento a las instalaciones de la institución.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Ejecutar los servicios de mantenimientos dentro de la institución y sucursales.

- 1.1. Ejecutar labores variadas relacionadas con actividades de remodelación y mantenimiento en diferentes campos de trabajo.
- 1.2. Obtener facturas proformas y asesorar a la jefatura para la compra de materiales.
- 1.3. Atender y resolver consultas personal y telefónicamente que le presentan personas usuarias internas o externas relacionadas con la actividad del puesto.
- 1.4. Controlar que se mantengan en buen estado las herramientas y equipos que se utilizan.
- 1.5. Asistir a reuniones con superiores y compañeros con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos, procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presenten en la ejecución de las labores y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.
- 1.6. Preparar, una vez que regresa de gira, la documentación para realizar la respectiva liquidación de los gastos de viaje, así como el reporte de la jornada extraordinaria.
- 1.7. Realizar giras a las oficinas de sucursales según cronograma.
- 1.8. Conducir vehículos institucionales.
- 1.9. Atender las recomendaciones de Salud Ocupacional en el desarrollo de sus labores.

2. Dar soporte administrativo al departamento.

- 2.1. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.
- 2.2. Colaborar en las actividades que desarrolle la institución, en cuanto a apoyo logístico.

3. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Administrativo, Encargado de la Unidad de Servicios Generales y Encargado Área de Mantenimiento
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Educación secundaria. Preferiblemente Técnico en electricidad, mecánica, mantenimiento de edificios. o bien Diplomado comercial en Mantenimiento de Edificios.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año.
Requisito Legal	Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – básico (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento en sistemas electromecánicos, motores, bombas de agua, sistemas contra incendios, extractores de aire, etc.		Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

2- Conocimiento en mantenimiento de edificios, equipo y mobiliario	Nivel 3
3- Conocimiento de los reglamentos y procedimientos del área	Nivel 2
4- Manejo de herramientas y equipos de mantenimiento	Nivel 2
5- Conocimientos en salud ocupacional	Nivel 1

V. TELETRABAJO

Puesto no teletrabajable



Encargado Área de Seguridad

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Coordinación, asignación de roles, supervisión del personal que labora como Oficial de Seguridad y ejecución de labores técnicas de seguridad física y patrimonial, con el objeto de detectar, prevenir e informar las situaciones irregulares.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- 1. Coordinar la asignación de roles y horarios de Oficiales de Seguridad, así como la supervisión y ejecución de aspectos propios de seguridad integral, tanto de las personas como de las instalaciones de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional.**
 - 1.1. Atender aspectos administrativos relacionados con el personal de seguridad y vigilancia, tales como: disciplina, atención de consultas, control de actividades, roles y horarios de servicio y relevos.
 - 1.2. Informar a la jefatura de las novedades y situaciones especiales que se presenten, durante la jornada laboral.
 - 1.3. Organizar, planificar, distribuir y establecer los horarios y ubicación con el fin de cubrir todos los puestos.
- 2. Coordinar, monitorear y controlar la vigilancia de las diferentes zonas de la institución, por medio del sistema de cámaras.**
 - 2.1. Revisar y dar seguimiento al estado de las cámaras y demás equipos destinados al sistema de circuito cerrado de televisión, tanto en oficinas centrales como en las sucursales de la Institución.
 - 2.2. Revisar y dar seguimiento al estado de otros dispositivos de seguridad, tales como detector de metales, arco detector, chalecos antibalas y otros afines.
 - 2.3. Preparar, revisar, entregar y controlar los equipos asignados al personal oficial de seguridad y vigilancia, tales como: armas de fuego, proyectiles, radios de comunicación, llaves, detectores, teléfonos, entre otros, de acuerdo con los requerimientos del puesto.
 - 2.4. Revisar equipos básicos destinados a la atención de emergencias.
 - 2.5. Verificar y controlar por medio de bitácoras, listados, notas y oficios, las autorizaciones del personal de las empresas externas que están brindando servicios a la institución.
- 3. Controlar y elaborar la documentación requerida para la coordinación del personal de Seguridad de la Institución.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1. Verificar la vigencia de los permisos de portación de armas y la adecuada actualización en los sistemas correspondientes.
 - 3.2. Revisar en las bitácoras todas aquellas novedades que sean importantes de documentar.
 - 3.3. Atender y resolver consultas que le presentan personas usuarias internas o externas relacionadas con la actividad del puesto.
 - 3.4. Asistir a reuniones con jefaturas y personal colaborador con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos, procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presenten en la ejecución de las labores y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.
 - 3.5. Realizar estudios de riesgos y solucionar problemas de vulnerabilidad, tanto en oficinas centrales como en sucursales.
 - 3.6. Revisar y emitir propuestas de modificaciones de reglamentos, políticas y procedimientos del área.
 - 3.7. Elaborar informes técnicos sobre temas en el área de seguridad.
 - 3.8. Realizar reuniones de seguimiento con proveedores para comprobar el correcto funcionamiento y calidad del servicio brindado, custodiando documentación respectiva que revele el cumplimiento.
 - 3.9. Realizar estudios periódicos para proponer mejoras e innovar en los sistemas que posee la Institución, con respecto a otras tecnologías y/o empresas.
 - 3.10. Controlar y dar seguimiento a contratos establecidos con proveedores de otros servicios de seguridad, mantenimiento de sistema de circuito cerrado de televisión y afines, asignados por la Jefatura.
 - 3.11. Realizar inspecciones en los puestos de seguridad de oficinas centrales y sucursales según cronograma.
- 4. Brindar soporte administrativo al departamento.**
- 4.1. Analizar, responder e implementar cuando corresponde las recomendaciones resultantes de la auditoría interna.
 - 4.2. Actualizar la normativa, así como el diseño y actualización de los sistemas informáticos de la Unidad.
 - 4.3. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo, que le corresponden desarrollar al Departamento.
 - 4.4. Presentar los informes que la jefatura requiera.
 - 4.5. Manejar vehículos institucionales.
 - 4.6. Informar a la Jefatura del Departamento y al Encargado de Servicios Generales sobre todos los eventos relacionados con el puesto.
- 5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I. (auditoría externa):** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa vigente P01-RP-010 Política de Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia y P01-PR-014 Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia. Realizar el análisis de brechas y propuesta del plan de acción.
 - i. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- j. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
- k. Promover la cultura de cumplimiento.
- l. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Administrativo y Encargado de la Unidad de Servicios Generales.

Ejercida: Oficiales de Seguridad, Oficiales de Monitoreo y sobre contratos con empresas externas de seguridad, en caso de existir.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en administración de empresas o carrera relacionada con ciencias económicas o sociales.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años
Requisito Legal	1) Tener permiso de portación de armas al día. 2) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales. 3) Presentar certificado de aprobación del curso básico de seguridad privada impartido por la Escuela Nacional de Policía o por cualquier otra entidad autorizada.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office –básico-intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento en sistemas de tecnología de seguridad		Nivel 3
2- Conocimiento de los reglamentos y procedimientos del área		Nivel 3
3- Conocimiento de Ley de Servicios de Seguridad Privada		Nivel 2
4- Coordinación de roles para equipos de trabajo		Nivel 2
5- Técnicas de defensa personal y Manejo de situaciones críticas		Nivel 2

VI. TELETRABAJO

Puesto no teletrabajable



Oficial de Seguridad

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores enfocadas en la seguridad de la infraestructura y las personas que se encuentran en las instalaciones de la Junta de Pensiones durante sus respectivos roles de trabajo.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Realizar actividades de custodia y vigilancia de la Institución e informar al supervisor de seguridad sobre las anomalías detectadas en las rutinas de inspección.

- 1.1. Verificar y gestionar lo necesario, para mantener vigente, el respectivo permiso de portación de armas institucionales, de acuerdo con la legislación vigente.
- 1.2. Revisar y controlar el ingreso y la salida de los trabajadores, proveedores y público en general, a las instalaciones de la institución, solicitar alguna identificación y los carnés de uso institucional cuando se requiera.
- 1.3. Vigilar por medio del sistema de circuito cerrado de televisión, alarmas de intrusión y control de acceso, según la designación de roles de trabajo que realiza el Supervisor de Seguridad.
- 1.4. Vigilar la carga y descarga de materiales que transportan los vehículos institucionales.
- 1.5. Controlar el ingreso y egreso de activos de la Institución, revisar y verificar las respectivas autorizaciones.
- 1.6. Verificar el acceso de las salidas de emergencia y otros dispositivos necesarios para la evacuación del personal de las instalaciones, el funcionamiento de las medidas preventivas para el control de incendios, siniestros u otras emergencias.
- 1.7. Hacer entrega de las armas, equipos e instrumentos de seguridad en los cambios de turnos.
- 1.8. Informar de los hechos relevantes al supervisor de seguridad.
- 1.9. Orientar al público a los puestos de información.
- 1.10. Asistir a reuniones con jefaturas con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presenten en la ejecución de las labores y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.
- 1.11. Acompañar y custodiar a los usuarios internos cuando deban trasladar activos o valores entre los edificios de la Institución.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 1.12. Brindar seguimiento al ingreso del camión remesero, así como corroborar que el personal esté registrado en el padrón brindado por la entidad financiera.
 - 1.13. Velar por el cumplimiento del reglamento de estacionamientos y asignar espacios de parqueos disponibles, según la normativa indicada.
 - 1.14. Registrar y verificar permanentemente el ingreso y salidas vehículos institucionales mediante el sistema y boleta de transporte.
 - 1.15. Realizar la apertura y cierre de puertas de ingreso y activar o desactivar las alarmas de intrusión cuando sea necesario.
 - 1.16. Valorar las situaciones de riesgo previo, durante y posterior a la actividad diaria de la sucursal.
 - 1.17. Realizar rondas para verificar incidentes que deban corregirse.
- 2. Dar soporte administrativo al departamento.**
 - 2.1. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponde desarrollar al departamento.
 - 3. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Administrativo, Encargado de la Unidad de Servicios Generales y Encargado Área de Seguridad.
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Educación Secundaria.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año
Requisito Legal	1) Tener permiso de portación de armas al día. 2) Presentar certificado de aprobación del curso básico de seguridad privada impartido por la Escuela Nacional de Policía o por cualquier otra entidad autorizada.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Outlook – básico (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento en sistemas de tecnología de seguridad		Nivel 2
2- Manejo y administración de bitácoras de seguridad		Nivel 2
3- Conocimiento en principios de seguridad institucional		Nivel 2
4- Conocimiento de los reglamentos y procedimientos del área		Nivel 3
5- Técnicas de defensa personal y Manejo de situaciones críticas		Nivel 2

V. TELERABAJO

Puesto no teletrabajable



Oficial de Monitoreo

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Responsable de monitorear y operar los distintos equipos electrónicos para activar condiciones de alerta y alarma ante posibles actividades sospechosas que ingresan a la central de monitoreo por los distintos medios tecnológicos. Además, cumplir con los controles escritos, ejecución de protocolos de respuesta, relacionados con la vigilancia y seguridad, velar por la seguridad patrimonial y de las personas que se encuentran en las instalaciones de JUPEMA mediante la operación de los sistemas de circuito cerrado de televisión y control de accesos.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. **Realizar actividades de custodia y vigilancia de la Institución e informar al Encargado del Área de Seguridad sobre las anomalías detectadas en las rutinas de inspección.**
 - 1.1. Verificar y gestionar lo necesario, para mantener vigente, el respectivo permiso de portación de armas institucionales, de acuerdo con la legislación vigente.
 - 1.2. Realizar actividades de custodia y vigilancia de la institución e informar al Encargado del Área de Seguridad sobre las anomalías detectadas en las rutinas de inspección.
2. **Realizar el monitoreo de los sistemas de vigilancia, patrullaje virtual, respuesta a incidentes y mantenimiento de los equipos de vigilancia electrónica.**
 - 2.1. Supervisar las cámaras de seguridad y cualquier otro dispositivo electrónico que permita identificar, analizar y reportar actividades sospechosas.
 - 2.2. Realizar rondas de vigilancia a través de sistemas electrónicos y reportar cualquier anomalía.
 - 2.3. Actuar oportunamente ante alarmas o eventos inusuales, coordinando con equipos de seguridad física si es necesario.
 - 2.4. Asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas de vigilancia y reportar fallos técnicos.
 - 2.5. Mantener conocimientos actualizados en cuanto a tecnología de vigilancia.
3. **Operar el sistema de circuito cerrado de televisión, observando atentamente para detectar actividades delictivas, conductas sospechosas o inusuales y otros**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

incidentes, verificar la permanencia de vehículos o personas sospechosas en las zonas de JUPEMA.

- 3.1. Vigilar las alarmas de intrusión y control de accesos de JUPEMA, según los roles autorizados y reportar las novedades.
- 3.2. Vigilar la carga y descarga de materiales que transportan los vehículos institucionales.

4. Vigilar el ingreso y egreso de activos de la Institución, mediante los sistemas Circuito Cerrado de Televisión y tecnológicos empleados para tal fin.

- 4.1. Vigilar el acceso de las salidas de emergencia y otros dispositivos necesarios para la evacuación del personal de las instalaciones, el funcionamiento de las medidas preventivas para el control de incendios, siniestros u otras emergencias.
- 4.2. Hacer entrega de las armas, equipos e instrumentos de seguridad en los cambios de turnos.
- 4.3. Informar de los hechos relevantes al Encargado del Área de Seguridad.
- 4.4. Llevar a cabo la operación de seguridad en general, en ausencia del Encargado del Área de Seguridad

5. Realizar registro diario mediante tabla de Excel, de ingresos y salidas de los oficiales de sucursales.

6. Realizar inventario diario mediante tabla de Excel, de los badge card asignados a visitas, proveedores y provisionales por olvido.

- 6.1. Asistir a reuniones con las jefaturas con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos, procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presenten en la ejecución de las labores y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.
- 6.2. Realizar la apertura y cierre de puertas de ingreso y activar o desactivar las alarmas de intrusión cuando sea necesario.
- 6.3. Valorar las situaciones de riesgo previo, durante y posterior a la actividad diaria de la sucursal.
- 6.4. Mantener actualizado un registro diario de novedades referidas a las incidencias detectadas durante su turno de monitoreo.
- 6.5. Comunicación con los oficiales de seguridad de los diferentes puestos, enfocado a recabar información operativa, novedades o anomalías.
- 6.6. Realizar los respaldos de imágenes requeridas, además de generar a solicitud de sus superiores, grabaciones de puntos específicos de monitoreo, todo esto con el fin de generar pruebas que se requieran.
- 6.7. Velar por el correcto control de accesos a las áreas restringidas.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

7. Velar por el correcto control de acceso a las áreas restringidas.
8. Dar soporte administrativo al departamento.
9. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponde desarrollar al departamento.
10. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Administrativo, Encargado de la Unidad de Servicios Generales y Encargado Área de Seguridad.
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	1. Título de Educación Secundaria. 2. Formación en seguridad electrónica y/o tecnología de vigilancia
Años de Experiencia	Mínimo 2 años
Requisito Legal	1) Tener permiso de portación de armas al día. 2) Presentar certificado de aprobación del curso básico de seguridad privada impartido por la Escuela Nacional de Policía o por cualquier otra entidad autorizada.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Outlook – básico (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento en sistemas de seguridad electrónica y tecnología de vigilancia (manejo de Circuito Cerrado de Televisión, sistema de monitoreo, control de acceso, alarmas, sistema de incendio, entre otros)		Nivel 3
2- Manejo y administración de bitácoras de seguridad		Nivel 2
3- Conocimiento en principios de seguridad institucional		Nivel 2
4- Conocimiento de los reglamentos y procedimientos del área		Nivel 3
5- Técnicas de identificación de situaciones sospechosas, defensa personal y manejo de situaciones críticas.		Nivel 2

V. TELERABAJO

Puesto no teletrabajable



Encargado Área de Transportes

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Dirección, coordinación, supervisión y control de labores en el área de transportes, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de la normativa correspondiente.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Coordinar, supervisar y controlar la planificación de todo lo relacionado con las giras, inventario, control de los materiales y repuestos necesarios para un adecuado mantenimiento de los vehículos institucionales.

- 1.1. Llevar el control de la flota vehicular a través del Sistema de Posicionamiento Global (GPS) utilizado para el rastreo y control de los vehículos.
- 1.2. Orientar e instruir al personal en la ejecución de sus labores y en la normativa aplicable, en particular la "Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial".
- 1.3. Velar por el mantenimiento y buen uso de los vehículos, equipo, materiales e instrumentos bajo su responsabilidad.
- 1.4. Efectuar los análisis e informes necesarios, así como el seguimiento hasta la cancelación de su reparación y sentencia emitida en sede judicial, cuando un vehículo institucional tenga un accidente de tránsito.
- 1.5. Llevar el informe Trimestral de labores con el fin de conocer el detalle de los principales indicadores, tales como kilómetros recorridos, combustible y uso general de los vehículos.
- 1.6. Revisar todas las compras y contrataciones de servicios de transporte.
- 1.7. Elaborar estudios de diversa índole relacionados con la logística propia del área, tales como rutas de transporte, cargas y descargas de los vehículos y especificaciones técnicas de estos.
- 1.8. Velar porque la póliza de la flota vehicular se mantenga al día.
- 1.9. Llevar control de las infracciones a la Ley de Tránsito en que se vean involucrados los conductores.
- 1.10. Coordinar con la unidad de proveeduría y control de activos la inscripción de los vehículos, así como todos aquellos trámites necesarios para que circulen de conformidad con la ley y sus reglamentos (revisión técnica vehicular, pagos de derechos de circulación, entre otros).
- 1.11. Llevar el control de las solicitudes de transporte requeridas por los gremios.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 1.12. Preparar informe de cálculo de viáticos y tramitar permisos para los vehículos de salida del país.
 - 1.13. Revisar el tiempo extraordinario correspondiente al área, entre el Sistema de Recursos Humanos y las boletas correspondientes presentadas por los chóferes.
 - 1.14. Realizar conciliaciones de los dispositivos de cargo automático de peajes, entre la información de la entidad bancaria y las boletas del Sistema de Transportes, para luego enviar la confirmación a la Unidad de Contabilidad y Presupuesto.
- 2. Coordinar entrega de correspondencia institucional**
 - 2.1. Tramitar la correspondencia externa de la Institución con el mensajero.
- 3. Coordinar las acciones que correspondan para el cumplimiento de los objetivos de las áreas a cargo.**
 - 3.1. Analizar, responder e implementar cuando corresponde las recomendaciones resultantes de la auditoría interna.
 - 3.2. Actualizar la normativa, así como el diseño y actualización de los sistemas informáticos de la Unidad.
 - 3.3. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo, y Presupuesto que le corresponden desarrollar al Departamento.
 - 3.4. Presentar los informes que la jefatura requiera.
 - 3.5. Manejar vehículos institucionales.
- 4. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

I. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I. (auditoría externa):** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa vigente P01-RP-010 Política de Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia y P01-PR-014 Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia. Realizar el análisis de brechas y propuesta del plan de acción.
 - i. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - j. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - k. Promover la cultura de cumplimiento.
 - l. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
 - **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Administrativo y Encargado de la Unidad de Servicios Generales.

Ejercida: Chóferes y Mensajeros.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachiller Universitario en Administración, Dirección de Empresas, Administración de Negocios o relacionada con ciencias económicas, Ingeniería Industrial.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años
Requisito Legal	Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
	verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES	
1- Gestión de flotas vehiculares y logística	Nivel 3
2- Coordinación de equipos de trabajo	Nivel 2
3- Conocimiento mantenimiento vehicular y sistemas de rastreo vehicular	Nivel 2
4- Conocimiento Ley de Tránsito	Nivel 3
5- Conocimiento de los reglamentos y procedimientos del área	Nivel 3

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Chófer

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores manuales propias de conducción de vehículos livianos, de tracción doble o sencilla, para transporte de personas, equipos, materiales, documentos y carga en general.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Conducir vehículos propios de la institución, con el fin de trasladar documentos, materiales y equipos, así como al personal de la institución que lo requiera tanto en el área metropolitana como a cualquier lugar del territorio nacional.

- 1.1. Verificar el estado del vehículo (tanto interno como externo) cada vez que se dispone a brindar un servicio de transporte y cuando ingresa a la institución; además debe corroborar que la unidad contenga los accesorios tales como: extintor, triángulos, herramientas y botiquín.
- 1.2. Velar por el adecuado mantenimiento, limpieza y buen estado del vehículo.
- 1.3. Preparar, una vez que regresa de gira, la documentación para realizar la respectiva liquidación de los gastos de viaje.
- 1.4. Realizar cambios de llantas y reparaciones menores o de emergencia y reportar las de mayor cuidado.
- 1.5. Colaborar en la carga y descarga de los equipos, materiales, documentos y demás artículos que transporta.
- 1.6. Reportar las averías del vehículo a la jefatura inmediata y lo traslada para su reparación, cuando corresponda.
- 1.7. Reportar en el acto a la Aseguradora correspondiente y Policía de Tránsito cualquier accidente de tránsito.
- 1.8. Obtener, cuando sea necesario, facturas proformas para compra de repuestos y accesorios para el vehículo asignado.

2. Dar soporte administrativo al departamento.

- 2.1. Colaborar en las actividades que desarrolle la institución, en cuanto a apoyo logístico.
- 2.2. Colaborar en la entrega de correspondencia y materiales según lo indicado por el Supervisor de transportes.
- 2.3. Conocer y atender lo establecido en el Reglamento y Procedimiento de Transportes. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponde desarrollar al departamento.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado Área de Transportes y Jefe del Departamento Administrativo.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Educación Secundaria.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año.
Requisito Legal	Licencia de conducir B1, B2, B3, o superior, deseable Licencia A, al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Outlook-básico. Deseable conocimiento básico en manejo de Microsoft Word.
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

1- Experiencia en manejo defensivo y conducción segura	Nivel 3
2- Conocimiento mantenimiento básico de vehículos	Nivel 2
3- Conocimiento de la Ley de tránsito, los reglamentos y procedimientos del área	Nivel 3
4- Habilidades para responder ante situaciones de emergencias en carretera	Nivel 2
5- Conocimiento geográfico del territorio Nacional y manejo de sistemas de navegación de GPS	Nivel 2

V. TELETRABAJO

Puesto no teletrabajable



Mensajero

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Realiza tareas de traslado y entrega de correspondencia dentro y fuera de la institución.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Distribuir la correspondencia y elabora la ruta.

- 1.1. Entregar los documentos en las dependencias internas y externas y verifica el recibido conforme en el registro de control.
- 1.2. Efectuar el retiro de correspondencia.
- 1.3. Entregar y retirar las recetas y medicamentos del Servicio de Médico de Empresa.

2. Tramitar pagos y compras que se le designen

- 2.1. Realizar depósitos de dinero que se soliciten.
- 2.2. Realizar la compra de materiales y equipo menor y efectuar la liquidación del gasto correspondiente.

3. Velar por el mantenimiento adecuado del vehículo asignado.

- 3.1. Revisar el funcionamiento general del vehículo automotor y llevar bitácoras sobre su mantenimiento.
- 3.2. Velar por el adecuado mantenimiento, limpieza y buen estado del vehículo.
- 3.3. Reportar en el acto a la Aseguradora correspondiente y Policía de Tránsito cualquier accidente de tránsito.
- 3.4. Reportar las averías del vehículo a la jefatura inmediata y lo traslada para su reparación, cuando corresponda.

4. Dar soporte administrativo al departamento.

- 4.1. Brindar apoyo al servicio de transporte institucional.
- 4.2. Conocer y atender lo establecido en el Reglamento y Procedimiento de Transportes.
- 4.3. Conocimiento de la Ley General de Tránsito
- 4.4. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponde desarrollar al departamento.
- 4.5. Sustituir al chófer cuando sea necesario.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Administrativo, Encargado de la Unidad de Servicios Generales y Encargado Área de Transportes.
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Educación Secundaria.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año.
Requisito Legal	Licencia de conducir A2 y B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Outlook- básico. Deseable conocimiento básico en manejo de Microsoft Word.
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Manejo y administración de documentos		Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

2- Experiencia en manejo defensivo y conducción segura	Nivel 2
3- Conocimiento mantenimiento básico de vehículos	Nivel 2
4- Habilidades para responder ante situaciones de emergencias en carretera	Nivel 2
5- Conocimiento de la Ley de tránsito, los reglamentos y procedimientos del área	Nivel 3

V. TELETRABAJO

Puesto no teletrabajable



Misceláneo

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores manuales variadas en diversos campos de actividades de aseo y ornato.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Realizar funciones relacionadas con limpieza, aseo y organización de eventos.

- 1.1. Realizar labores de limpieza y aseo, tales como: barrer, limpiar, aspirar, pulir pisos, muebles, estantes, escaleras, puertas, paredes, ventanas, parqueo, equipos de oficina, servicios sanitarios, loza, grifería, espejos, aceras, recoger los desechos de los basureros y trasladar el reciclaje al centro de acopio del área asignada, dar mantenimiento de las plantas, en los diferentes pisos de la institución y en sus áreas adyacentes, entre otros afines.
- 1.2. Colaborar en la organización y ejecución de eventos internos y externos de la institución, en actividades tales como: preparar mobiliario, servir refrigerios, almuerzos, entre otros.
- 1.3. Solicitar, custodiar y mantener el control de materiales e insumos de limpieza para la unidad que atienden.
- 1.4. Capacitar al personal interno y externo que va a cubrir otras áreas en sustitución de trabajadores.
- 1.5. Mantener limpias y ordenadas las áreas de trabajo.
- 1.6. Asistir a reuniones con jefaturas y personal colaborador con el fin de mejorar métodos, procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presenten en la ejecución de las labores y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.

2. Dar soporte administrativo al departamento.

- 2.1. Colaborar en las actividades que desarrolle la institución, en cuanto a apoyo logístico.
- 2.2. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponde desarrollar al departamento.
- 2.3. Atender y ejecutar las recomendaciones de la oficina de Salud Ocupacional y Ambiental.

3. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Administrativo y Encargado de la Unidad de Servicios Generales.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Educación Primaria. Preferiblemente educación Secundaria.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año.
Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Deseable conocimiento básico en manejo de Microsoft Outlook y Word.
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento en manejo de químicos y residuos		Nivel 2

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

2- Conocimiento de procedimientos de limpieza	Nivel 3
3- Conocimiento de los reglamentos y procedimientos del área	Nivel 3
4- Manejo de herramientas y equipos de limpieza	Nivel 2
5- Conocimientos en salud ocupacional	Nivel 3

V. TELETRABAJO

Puesto no teletrabajable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ESTRUCTURA DEPARTAMENTO CRÉDITO Y COBRO



Jefe Departamento Crédito y Cobro

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de los procesos del departamento y el equipo de trabajo asignado. Atender, responder y asesorar en los trámites y consultas a las diferentes áreas internas de la institución o por designación de la Dirección Ejecutiva o del Órgano de Dirección.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Velar por la gestión Administrativa del Departamento.

- 1.1 Asignar, dirigir y controlar las labores del personal a su cargo, resolver los problemas técnicos, administrativos y profesionales que se presenten, controlar el cumplimiento de las instrucciones giradas tanto en calidad como en tiempo de respuesta.
- 1.2 Coordinar la elaboración, revisar y aprobar el Presupuesto y Plan Operativo del departamento a su cargo, aprobar las erogaciones, administrar y controlar su uso apropiado y proponer las modificaciones presupuestarias que resulten de los planes y requerimientos del departamento.
- 1.3 Coordinar y aprobar todos los trámites y procesos relacionados con el personal a su cargo.
- 1.4 Evaluar, aprobar y presentar ante la instancia respectiva, cambios propuestos en normas y procedimientos elaborados por el equipo de profesionales a su cargo.
- 1.5 Aprobar en sistemas diversas gestiones administrativas, como extras, vacaciones, permisos, justificaciones, acciones de personal, solicitud de cheques, compras, cambios en presupuesto, entre otros.
- 1.6 Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos relacionados con el cuidado y preservación de los activos asignados al departamento.
- 1.7 Participar con la Administración y Dirección Ejecutiva en la realización del Plan Estratégico Institucional.
- 1.8 Presentar propuesta y velar por el cumplimiento de disposiciones regulatorias como la Valoración de Riesgo, Control Interno y Sistema de Gestión de la Calidad.
- 1.9 Atender en forma personal, escrita o por los diferentes canales digitales, diversas consultas, propuestas y situaciones especiales que se presentan respecto a solicitudes crediticias o de índole a nivel de cobro, tanto de parte de los afiliados, como la oficialía de cumplimiento y del Órgano de Dirección.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 1.10 Evaluar y aprobar las mejoras en los procedimientos de colocación, gestión y cobro de los créditos que contribuyan al mejoramiento de las funciones realizadas en su departamento, dentro de la normativa de la institución.
- 1.11 Dar seguimiento y ejecutar los acuerdos dictados por el Órgano Colegiado.
- 1.12 Coordinar gestiones correspondientes al departamento, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones de los entes reguladores como: Contraloría General de la Republica SUPEN, Auditorías Internas y Externas.
- 1.13 Participar en procesos de selección de personal para puestos correspondientes al Departamento.

2 Formular, presentar y exponer propuestas e informes ante la Administración Superior, Auditoría Interna, Comisiones y el Órgano de Dirección.

- 2.1 Presentar y exponer los Informes a la Dirección Ejecutiva, Órgano de Dirección, SUPEN, Comité de Riesgos, Auditoría Interna y Externa y cualquier otro comité que corresponda cuando sea requerido.
- 2.2 Preparar y presentar informes periódicos, de la gestión del Departamento a su cargo a la dirección respectiva.
- 2.3 Formar parte de las comisiones de Crédito, Inversiones, Riesgos, Mercadeo y Auditoría (cuando se requiera).
- 2.4 Analizar y responder en forma escrita las recomendaciones resultantes de las auditorías en conjunto con las áreas involucradas.
- 2.5 Proponer cambios en Reglamentos, procedimientos o implementaciones de cambios a fin de establecer mejoras.

3 Coordinar y ejecutar procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al Departamento.

- 3.1 Formular, presentar y ejecutar las estrategias para la colocación de créditos.
- 3.2 Proponer y coordinar actividades de mercadeo y publicidad que permitan promover el programa crediticio.
- 3.3 Presentar propuesta y ejecución de Ferias Crediticias.
- 3.4 Aprobar en conjunto con dos miembros de la unidad y de la Comisión de Crédito, los créditos de la línea de vivienda cuyo monto de otorgación no tiene tope máximo.
- 3.5 Realizar la revisión y aprobación de créditos cuando corresponda según el monto total de la operación crediticia.
- 3.6 Analizar y realizar propuestas que faciliten el cumplimiento de metas en morosidad.
- 3.7 Coordinar con la Unidad de Riesgo el seguimiento y control de aspectos normativos e implementación de mejoras en la colocación y cobro de los créditos.

4 Asignar, dirigir y controlar las labores del personal a su cargo, resolver los problemas técnicos, administrativos y profesionales que se presenten, controlar



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

el cumplimiento de las instrucciones giradas tanto en calidad como en tiempo de respuesta.

- 5 Coordinar gestiones correspondientes al departamento, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones de los entes reguladores como: Contraloría General de la República, SUPEN, Auditorías Internas y Externas.
- 6 Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado: así como mantener los lineamientos para la adecuada gestión documental.
- 7 Participar en la elaboración del Plan Estratégico Institucional y elaborar, conocer y ejecutar el Plan Anual Operativo de su departamento.
- 8 Participar en la elaboración del Presupuesto de su departamento y velar por la ejecución de este. Velar por el cumplimiento de disposiciones regulatorias como el Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de la Calidad y las evaluaciones o cuestionarios institucionales.
- 9 Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
- c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
- d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
- e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
- f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
- g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
- h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
- i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
- j. Promover la cultura de cumplimiento.
- k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Comité Ejecutivo (Rol COBIT2019): Comité Ejecutivo (Estructura JUPEMA)



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
EDM01—Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de gobierno	EDM01.01 Evaluar el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.02 Dirigir el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.03 Monitorizar el sistema de gobierno	Informado
EDM02—Asegurar la obtención de beneficios	EDM02.01 Establecer el objetivo de la mezcla de inversión	Informado
	EDM02.02 Evaluar la optimización del valor.	Informado
	EDM02.03 Dirigir la optimización del valor.	Informado
	EDM02.04 Monitorizar la optimización del valor.	Informado
EDM03—Asegurar la optimización del riesgo	EDM03.01 Evaluar la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.02 Dirigir la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.03 Monitorizar la gestión de riesgos	Informado
EDM04—Asegurar la optimización de los recursos	EDM04.01 Evaluar la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.02 Dirigir la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.03 Monitorizar la gestión de recursos.	Informado
EDM05—Asegurar el compromiso de las partes interesadas	EDM05.01 Evaluar el compromiso y los requisitos de reportes de las partes interesadas	Informado
	EDM05.02 Dirigir el compromiso, comunicación y reporte de las partes interesadas.	Informado
	EDM05.03 Monitorizar el compromiso de las partes interesadas.	Informado
APO01—Gestionar el marco de gestión de I&T	APO01.01 Diseñar el sistema de gestión para la I&T de la empresa.	Informado
	APO01.02 Gestionar la comunicación de objetivos, dirección y decisiones tomadas.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO01.03 Gestionar la implementación de procesos (para respaldar la consecución de objetivos de gobierno y gestión).	Informado
	APO01.04 Definir e implementar las estructuras organizativas.	Aprueba
	APO01.05 Establecer roles y responsabilidades.	Aprueba
	APO01.06 Optimizar la ubicación de la función de TI.	Aprueba
	APO01.07 Definir la propiedad de la información (datos) y sistemas de información	Aprueba
	APO01.08 Definir las habilidades y competencias objetivo.	Aprueba
	APO01.09 Definir y comunicar políticas y procedimientos.	Aprueba
	APO01.10 Definir e implementar la infraestructura, servicios y aplicaciones para respaldar el sistema de gobierno y gestión.	Aprueba
	APO01.11 Gestionar la mejora continua del sistema de gestión de I&T.	Aprueba
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Informado
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Informado
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI04—Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio.	Aprueba
	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Aprueba
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
	BAI05.04 Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo	Aprueba
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Aprueba
	BAI05.07 Sostener los cambios.	Aprueba
DSS03—Gestionar los problemas	DSS03.05 Realizar una gestión proactiva de los problemas.	Responsable
DSS04—Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06—Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
MEA01—Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
	MEA01.02 Establecer los objetivos de rendimiento y conformidad.	Aprueba
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Informado

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Informado
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

Comité de Riesgos Empresariales (Rol COBIT2019): Comité de Riesgos (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.02 Catalogar los servicios habilitados por I&T	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos	Aprueba
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Aprueba
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Aprueba
APO13—Gestionar la seguridad	APO13.01 Establecer y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable

Dueño de Procesos del Negocio (Rol COBIT2019): Jefaturas de Departamento (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Responsable
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T.	Responsable
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Responsable
APO14 — Gestionar los datos	APO14.01 Definir y comunicar la estrategia y los roles y responsabilidades de la gestión de datos de la organización.	Responsable
BAI01 — Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Responsable
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Responsable
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Responsable
BAI04 — Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI03.10: Mantener las soluciones	Responsable
	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales y crear una línea de referencia.	Responsable
	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Responsable
BAI06 — Gestionar los cambios de TI	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable
	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios.	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales, y crear una línea de referencia	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio.	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.02 Gestionar cambios de emergencia	Informados
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios	Informados
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.01 Establecer un plan de implementación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.02 Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.03 Plan de pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.04 Establecer un entorno de pruebas	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.05 Realizar pruebas de aceptación	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión			Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI			BAI07.06 Promover a producción y gestionar las liberaciones (releases)	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento			BAI08.01 Identificar y clasificar las fuentes de información para el gobierno y la gestión de I&T	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento			BAI08.03 Utilizar y compartir conocimiento	Responsable
BAI09-Gestionar los activos			BAI09.02 Gestionar activos críticos	Responsable
BAI09-Gestionar los activos			BAI09.03 Gestionar el ciclo de vida del activo	Responsable
BAI09-Gestionar los activos			BAI09.05 Gestionar las licencias	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración			BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración			BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración			BAI10.04 Generar informes de estado y de la configuración.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos			BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos			BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos			BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos			BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos			BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos			BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos			BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones			DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio			DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.04 Investigar, diagnosticar y asignar incidentes.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.03 Desarrollar e implementar una respuesta de continuidad del negocio.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.04 Realizar ejercicios, probar y revisar el plan de continuidad del negocio (BCP) y el plan de respuesta ante desastres (DRP).	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.06 Realizar formación sobre el plan de continuidad.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.01 Proteger contra software malicioso	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.04 Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.05 Gestionar el acceso físico a los activos de I&T.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.06 Gestionar documentos sensibles y dispositivos de salida.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.07 Gestionar las vulnerabilidades y monitorizar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	de acceso y niveles de autoridad.	
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.04 Gestionar errores y excepciones.	Aprueba
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.05 Asegurar la trazabilidad y la rendición de cuentas de los eventos de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.03 Recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.05 Asegurar la implementación de acciones correctivas.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.04 Obtener aseguramiento de cumplimiento externo.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Director Ejecutivo.

Ejercida: Secretaria, Encargado Unidad de Cobro, Ejecutivo de Cobro, Asistente de Cobro, Encargado Unidad de Crédito, Revisor de Créditos, Ejecutivo Crédito I, Ejecutivo de Crédito II, Especialista de Crédito y Oficinista.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Empresas, Contaduría Pública o carrera relacionada con ciencias económicas. Ingeniería Industrial o Procesos, Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 8 años
Requisito Legal	1. Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2. Presentar la declaración Jurada de Bienes a la Contraloría General de República. 3. Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 4. Reporte crediticio del Centro de Información crediticia (CIC de SUGEF).



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	5. Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales. 6. Cumplir con los requisitos que establece la P01-RP-010 Política de Idoneidad y evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 4
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 4



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 4
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 4
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 4
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Normativa interna de crédito		Nivel 4
2- Normativa interna de cobro		Nivel 4
3- Matemática financiera		Nivel 4
4- Normativa SUGEF		Nivel 4
5- Estadística descriptiva		Nivel 4

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica



Revisor de Créditos

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores técnicas y administrativas en la revisión y aprobación o denegatoria de las diferentes líneas de créditos que se brindan al Magisterio Nacional.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Otorgar créditos a afiliados del Régimen de Magisterio Nacional.

- 1.1 Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.
- 1.2 Revisar la capacidad de pago del deudor, fiadores y garantías para la operación crediticia, de conformidad con la normativa vigente.
- 1.3 Consultar y actualizar los datos personales a través del sistema de crédito.
- 1.4 Revisar la formalización de las operaciones crediticias, de conformidad con la normativa vigente.
- 1.5 Revisar el correcto registro de las pólizas de crédito, según corresponda.
- 1.6 Revisar las condiciones del afiliado, en la protectora de crédito consultada para tal efecto.
- 1.7 Revisar la información del Reporte Crediticio de la SUGEF.

2. Brindar información sobre los programas crediticios disponibles para la membresía, así como información correspondiente a temas de recuperación y cobro.

- 2.1. Atender charlas sobre crédito, dentro o fuera de la institución.
- 2.2. Atender ferias de crédito de todos los productos crediticios que ofrece la Institución.
- 2.3. Brindar el servicio de atención al afiliado en temas de recuperación y cobro.
- 2.4. Realizar arreglos de pago de acuerdo con la normativa vigente para este proceso.
- 2.5. Brindar capacitación a personal de la Junta de Pensiones del Magisterio Nacional en materia crediticia o de cobro.
- 2.6. Atender la capacitación de personal de reciente incorporación, tanto en oficinas centrales, como en las sucursales.

3. Apoyo a Unidad de Cobro

- 3.1. Localización de beneficiarios de pólizas
- 3.2. Aplicación de pagos



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3.3. Revisión de planilla

4. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Crédito y Cobro.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Administración de Empresas, Contaduría o carrera relacionada con ciencias económicas. Ingeniería Industrial o Procesos Derecho.	
Años de Experiencia	Mínimo 2 años	
Requisito Legal	1) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 2) Presentar el documento de calificación de deudores de SUGEF (CIC).	
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – básico intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico	
Idiomas	No aplica	
MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

1-Conocimientos e interpretación de avalúos e información registral	Nivel 1
2- Trámites y documentación hipotecaria	Nivel 2
3- Protocolos de servicio al cliente	Nivel 3
4- Manejo de bases de datos	Nivel 4
5- Interpretación de estados de información crediticia	Nivel 4

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Oficinista

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores variadas relacionadas con trámites, gestión documental, suministro de información, recolección y cotejo de datos, atención del público, transcripción de reuniones o sesiones de trabajo y otras tareas similares de apoyo administrativo al departamento.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Apoyar la gestión del departamento.

- 1.1. Ejecutar labores relacionadas con trámites, gestión documental, suministro de información, recolección, cotejo y actualización de datos y envío de correos electrónicos, atención del público y otras tareas similares.
- 1.2. Foliar, controlar, clasificar, despachar y archivar los expedientes de los trámites y cualquier otra información que se tramita en cada departamento.
- 1.3. Tramitar y participar en el control de diversos documentos relacionados con trámites de certificaciones, constancias, pagarés, depósitos, entre otros.
- 1.4. Recopilar documentos e información necesaria para las labores asignadas por la jefatura.
- 1.5. Elaborar notas, memorandos y otros documentos de similar naturaleza.
- 1.6. Registrar y actualizar información en sistemas informáticos y bases de datos.
- 1.7. Fotocopiar o escanear documentos, trasladar los expedientes a otros departamentos y llevar los controles correspondientes.
- 1.8. Brindar servicios e información relacionados con los diferentes trámites que se llevan a cabo en los departamentos de la institución.
- 1.9. Atender y resolver consultas presenciales, telefónicamente o cualquier otro medio digital que le presentan personas usuarias internas o externas relacionadas con la actividad del puesto.
- 1.10. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.

2. Unidad de Crédito: Gestionar lo correspondiente con la documentación generada por el otorgamiento de créditos.

- 2.1. Conciliar las pólizas trasegadas por los colocadores de crédito con los créditos otorgados.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.2. Enviar mensualmente a la aseguradora, las pólizas de Saldo Deudor correspondientes a nuevas inclusiones de aseguramiento.
- 2.3. Custodiar las pólizas de Saldo Deudor y pignoraciones.
- 2.4. Entregar a la Unidad de Cobro, las pólizas requeridas para el trámite de liquidación ante las aseguradoras.
- 2.5. Conciliar los pagarés trasegados por los colocadores de crédito con los créditos otorgados.
- 2.6. Trasegar a la Unidad de Tesorería del Departamento Financiero Contable los pagarés recibidos por los colocadores de crédito.
- 2.7. Conciliar y custodiar los expedientes de crédito hasta su trasiego a la empresa que los resguarda.

3. Emitir documentos de la página de consulta del Ministerio de Educación Pública.

- 3.1. Colaborar con la emisión de desgloses de salario de los funcionarios del Ministerio de Educación Pública.
- 3.2. Colaborar con la emisión de acciones de personal de los funcionarios del Ministerio de Educación Pública.

1. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Crédito y Cobro.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – básico (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Redacción y ortografía		Nivel 1
2- Gestión documental		Nivel 3
3- Normativa interna de crédito		Nivel 2
4- Análisis de bases de datos		Nivel 1
5- Protocolos de servicio al cliente		Nivel 2

V. TELETRABAJO

Puesto no teletrabajable



Secretaría

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores de considerable dificultad de secretariado en gestión documental, suministro de información, administración de documentos e información discrecional, manejo de paquetes computacionales, redacción y digitación de documentos y actas, atención de jefaturas, personal institucional y público en general.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Ejecutar el manejo y archivo de documentación.

- 1.1. Redactar, digitar, revisar la ortografía, puntuación y redacción de los trabajos realizados que ameritan mayor discrecionalidad siguiendo instrucciones generales de la jefatura, utilizando las herramientas, medios y conocimientos requeridos.
- 1.2. Recibir, clasificar, distribuir y archivar la correspondencia que llega diariamente al departamento.
- 1.3. Llevar el control y la custodia de los documentos específicos de su Departamento.
- 1.4. Enviar, recibir, revisar y dar seguimiento a los correos electrónicos.
- 1.5. Registrar y actualizar normativas en la intranet institucional, cuando sea requerido.
- 1.6. Buscar antecedentes de documentos, acuerdos, imprimir fotocopias de papeles de trabajo y foliarlos.
- 1.7. Cotejar y verificar datos diversos en cuadros, informes, formularios, expedientes, requisiciones, solicitudes y otros similares.
- 1.8. Mantener informado a la jefatura, sobre los asuntos que se tramitan en el departamento.
- 1.9. Gestionar el archivo de papeles de trabajo y documentos que genere la dependencia.

2. Tramitar solicitudes mediante sistema.

- 2.1. Realizar los trámites relacionados con requisiciones de materiales, adelantos y reintegros de dinero presolicitudes de compra, boletas de transportes, cuentas por pagar, presupuesto, reservación de sala de eventos y solicitudes o incidentes de mesa de servicio.

3. Coordinar y asistir a reuniones.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1. Coordinar la preparación logística de reuniones o eventos promovidos por la jefatura.
- 3.2. Asistir a la jefatura en reuniones de trabajo, tomar nota, confeccionar informes, minutas, preparación de acuerdos, actas, instalar y manejar equipo portátil, entre otros.
- 3.3. Llevar el control de la agenda de audiencias y reuniones de la jefatura.
- 3.4. Asistir en la planificación y ejecución de las comisiones en las que sean requeridas.

4. Atender asuntos Departamentales.

- 4.1. Atender y resolver consultas efectuadas en forma presencial, telefónicamente o por otro medio digital, que le realicen las personas relacionadas con la actividad del puesto.
- 4.2. Conocer, ejecutar y colaborar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo, Presupuesto del Departamento, Riesgo Operativo, control interno que le corresponden desarrollar al departamento.
- 4.3. Apoyar a los procesos de Sistema de Gestión.
- 4.4. Realizar actualizaciones en los sistemas utilizados dentro de su Departamento.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Crédito y Cobro.
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión documental		Nivel 2
2- Redacción y ortografía		Nivel 2
3- Sistema de Gestión de Calidad		Nivel 1
4- Redacción de notas y actas		Nivel 3

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad de Cobro

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en el proceso de cobro a la afiliación

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Coordinar y controlar las acciones que correspondan al proceso de aseguramiento de la calidad de las dependencias bajo su responsabilidad.

- 1.1. Revisar y dar visto bueno a las conciliaciones de póliza de saldos deudores e incendio y líneas aliadas.
- 1.2. Revisar y dar visto bueno a las planillas que se envían a las instituciones para el cobro de las cuotas de crédito.
- 1.3. Actualizar la tasa de interés de la cartera del RCC, de conformidad con la normativa aplicable en materia de estructura de tasa de interés.
- 1.4. Revisar y dar visto bueno a las devoluciones de inconsistencias Integra, RCC, Spa y Cepps.
- 1.5. Brindar el visto bueno para el pase a incobrables las operaciones en morosidad, de conformidad con la normativa vigente.
- 1.6. Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a su unidad y a la ejecución de acuerdos y disposiciones emanadas por los niveles superiores.
- 1.7. Atender público, mediante ventanilla y llamadas telefónicas o por los diferentes canales cuando así se requiera.
- 1.8. Dar seguimiento a las recomendaciones de las auditorías internas y externas y entes reguladores y velar porque aquellas que sean aprobadas se implementen oportunamente.
- 1.9. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.

2. Brindar información, proponer y confeccionar los informes para la presentación de resultados a la Administración Superior y entidades externas.

- 2.1. Preparar los informes de mora de los regímenes del RCC y RTR.
- 2.2. Preparar el informe para la Comisión de Inversiones y Riesgos.
- 2.3. Preparar, verificar y enviar información para la Superintendencia de Pensiones.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.4. Preparar y enviar el informe de las operaciones morosas al cierre, por cantidad de días de morosidad y por tipo de crédito.
 - 2.5. Preparar el informe de causas y acciones de la cartera en morosidad.
 - 2.6. Brindar asesoría a compañeros, superiores, trabajadores de otras instituciones y público en general en la materia de su competencia.
 - 2.7. Realizar reuniones con superiores y subalternos, con el propósito de tratar asuntos técnicos y administrativos que afectan las actividades de su dependencia.
3. **En caso de ser requerido, movilizarse en vehículos institucionales para atender cualquier tema o reunión según lo amerite las necesidades laborales de la unidad.**
 4. **Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
- e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
- f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
- g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
- h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
- i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
- j. Promover la cultura de cumplimiento.
- k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Crítico:** corresponde a puestos con la responsabilidad de ejecutar procesos críticos relacionados con la continuidad del negocio como la *Subactividad Gestión de planillas de cobro de créditos del Subproceso Otorgamiento de Crédito y Gestión de Cobro contenido en el Proceso Crítico Gestión de la Solidez del Fondo*.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Crédito y Cobro.

Ejercida: Ejecutivo de Cobro y Asistente de Cobro.

V. REQUISITOS



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Empresas, Contaduría Pública o carrera relacionada con ciencias económicas. Ingeniería Industrial o Procesos. Licenciatura en Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 3) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Normativa interna de cobro		Nivel 3
2- Matemática financiera		Nivel 3
3- Gestión integral de riesgos		Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

4- Estadística descriptiva	Nivel 3
5- Elaboración de informes técnicos	Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Ejecutivo de Cobro

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Realización de labores técnicas y administrativas en los trámites requeridos para la recuperación de las carteras de crédito y el cobro de cuotas de crédito que se brindan al Magisterio Nacional.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Generar, revisar, modificar y enviar las planillas de crédito (Integra, SPA, RCC, Cepps).

- 1.1 Ingresar al sistema de Crédito y Cobro y generar las planillas para cada una de las instituciones deducoras.
- 1.2 Accesar a cada una de las planillas.
- 1.3 Filtrar la planilla por días de morosidad.
- 1.4 Revisar si la cuota propuesta por el sistema es la adecuada, según los días de morosidad y el salario liquido de la persona.
- 1.5 Modificar las cuotas que lo requieran.
- 1.6 Generar el archivo de planilla.
- 1.7 Enviar la planilla a la Institución deductora.

2. Identificar, registrar y aplicar las planillas de crédito (Integra, SPA, RCC, Cepps).

- 2.1. Ingresar a la página web de los bancos, y consultar el estado de cuenta de cada una de las cuentas de JUPEMA.
- 2.2. Identificar los depósitos realizados por las instituciones, por concepto de pago de planillas de crédito.
- 2.3. Seleccionar en la pantalla de Monitoreo, en el sistema de Cobro, cada uno de los depósitos identificados.
- 2.4. Trasladar los depósitos a la Unidad de tesorería para el registro y emisión del comprobante de ingreso.
- 2.5. Ingresar al Sistema de Cobro, y cargar la planilla asociada al comprobante de ingreso.
- 2.6. Realizar la aplicación automática de las planillas.
- 2.7. Revisar que el monto aplicado sea igual al registrado en el comprobante de ingreso.

3. Revisar, aplicar y devolver las inconsistencias generadas por la aplicación de planillas (SPA, Integra, RCC, CEPP'S y Asamblea Legislativa).

- 3.1. Ingresar al Sistema de Crédito y Cobro e ingresar la pantalla de inconsistencias generadas en la aplicación de planillas.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.2. Revisar cada una de las inconsistencias para determinar el motivo que la causó.
 - 3.3. Clasificar las inconsistencias según deba aplicarse o devolverse.
 - 3.4. Aplicar las inconsistencias que corresponda.
 - 3.5. Generar el oficio de devoluciones de las inconsistencias que corresponda y trasladarlos a la Unidad de Tesorería.
 - 3.6. Preparar el detalle de las aplicaciones realizadas y trasladarlo a la Unidad de Contabilidad y Presupuesto.
- 4. Identificar y aplicar los depósitos realizados por los deudores para el pago total o parcial de las operaciones de crédito.**
- 4.1. Ingresar a la página web de los bancos, y consultar el estado de cuenta de cada una de las cuentas de JUPEMA.
 - 4.2. Identificar los depósitos realizados por los deudores o fiadores, por concepto de pago de créditos.
 - 4.3. Seleccionar en la pantalla de Monitoreo, en el sistema de Cobro, cada uno de los depósitos identificados.
 - 4.4. Ingresar al sistema Cobro y registrar los pagos recibidos.
 - 4.5. Trasladar los depósitos a la Unidad de tesorería para la emisión del Comprobante de Ingreso.
- 5. Atender al público.**
- 5.1. Atender cuando sea requerido a los afiliados que se presentan a las Instalaciones de JUPEMA a efectuar trámites concernientes a temas de cobros.
- 6 Preparar conciliaciones de pólizas, para las carteras de crédito, con la Unidad de Crédito.**
- 6.1 Ingresar al sistema de Cobro y generar los reportes de las primas cobradas durante el mes para cada una de las pólizas vigentes.
 - 6.2 Registrar en el archivo de pólizas que se lleva en Excel los casos de inclusión y exclusión reportados por la Unidad de Crédito.
 - 6.3 Revisar por póliza, los casos en que la prima se pagó, los casos pendientes de pago y lo que recibieron pagos y no les correspondía.
 - 6.4 Establecer según la revisión anterior el monto a pagar a la aseguradora, el monto que corresponde a cuenta por cobrar y lo correspondiente a cuenta por pagar a deudores.
 - 6.5 Hacer la carátula de la conciliación y trasladarla a la Unidad de Crédito.
- 7. Trasladar a la Unidad de Contabilidad la información de las pólizas y cargos cobrados en el mes.**
- 7.1. Ingresar al sistema de Cobro y generar los reportes de las pólizas y cargos cobrados durante el mes para cada una de las pólizas vigentes.
 - 7.2. Alimentar los archivos auxiliares en el Excel.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

7.3. Preparar el documento resumen y trasladarlo a la Unidad de Contabilidad.

8. Llevar el control de las cuentas por cobrar y por pagar generadas por primas de pólizas.

- 8.1 Extraer de las conciliaciones realizadas las primas cobradas de más y reportarlas a la Unidad de Contabilidad como cuenta por pagar.
- 8.2 Extraer de las conciliaciones realizadas las primas no cobradas y reportarlas a la Unidad de Contabilidad como cuenta por cobrar.
- 8.3 Alimentar los auxiliares correspondientes a las cuentas por pagar y por cobrar.
- 8.4 Realizar la aplicación o devolución de los montos registrados en la cuenta por pagar.
- 8.5 Revisar el motivo por el cual no se cobró la prima de la póliza.

9. Aplicar si se requiere la acción correctiva para normalizar el cobro de las primas.

10. Tramitar el cobro de los saldos insolutos de los créditos, ante el INS, Seguros del Magisterio o la Sociedad de Seguros.

- 10.1 Contactar a los beneficiarios de la póliza y solicitarles los documentos requeridos.
- 10.2 Solicitar en el Registro civil las actas de defunción.
- 10.3 Coordinar con el Área de Transportes el retiro y entrega de documentos cuando es requerido.
- 10.4 Solicitar en la Unidad de Crédito el documento de asignación de beneficiarios.
- 10.5 Preparar y enviar los documentos requeridos por la aseguradora.
- 10.6 Dar seguimiento a la resolución y pago de cada caso por parte de la aseguradora.

11. Realizar cuando sea requerido la gestión de cobro administrativo a los deudores con operaciones en estado de morosidad.

- 11.1 Realizar llamadas telefónicas, a los deudores y fiadores de las operaciones en morosidad.
- 11.2 Registrar en el sistema de crédito y cobro las llamadas realizadas.
- 11.3 Enviar mensajes avisos de cobro utilizando diferentes medios digitales o impresos, a los deudores y fiadores de las operaciones en morosidad cuando sea requerido
- 11.4 Investigar la causa por la cual la operación registró morosidad.
- 11.5 Registrar en el sistema de crédito y cobro las causas de morosidad para cada operación.

12. Preparar y enviar a estudio previo RCC y RTR las operaciones con más de 90 días de atraso.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 12.1 Ingresar al sistema de Cobro y generar el reporte de morosidad.
- 12.2 Revisar las operaciones con más de 90 días de morosidad y establecer cuales se deben enviar a estudio previo.
- 12.3 Preparar los documentos requeridos para enviar a estudio previo las operaciones determinadas.
- 12.4 Trasladar mediante sistema, las operaciones para el estudio previo al Departamento Legal.
- 12.5 Dar seguimiento a los abogados hasta recibir el resultado del estudio.
- 12.6 Solicitar a la Unidad de Tesorería la garantía original de las operaciones indicadas cuando sean requeridas por el abogado.
- 12.7 Preparar los documentos correspondientes al proceso Judicial.

13. Controlar casos en condiciones de incobrable.

- 13.1 Ingresar al sistema de Cobro y generar el reporte de morosidad.
- 13.2 Revisar las operaciones con más de 90 días de morosidad.
- 13.3 Identificar las operaciones que cumplen las condiciones establecidas para la condición de incobrable.
- 13.4 Generar los documentos de cada una de las operaciones.
- 13.5 Revisar en el sistema que las operaciones revisadas cumplan con los requisitos establecidos en la normativa para ser declarada la condición de incobrable.
- 13.6 Ingresar en el sistema los casos propuestos para el traslado de estado a incobrable.
- 13.7 Remitir en sistema para el visto buena en el cambio de estado por parte del encargado de la Unidad de Cobro y aprobación o rechazo de la resolución por parte de la Jefatura del Departamento de Crédito y Cobro.

14. Revisar y tramitar casos para aplicación de prórrogas.

- 14.1 Atender las solicitudes para aplicación de prórrogas realizadas por los deudores.
- 14.2 Identificar las operaciones en estado de morosidad, que cumplen las condiciones establecidas para la aplicación de prórroga.
- 14.3 Revisar en el sistema que las operaciones revisadas cumplan con los requisitos establecidos en la normativa.
- 14.4 Remitir en sistema para el visto bueno por parte del encargado de la Unidad de Cobro y aprobación o rechazo de la resolución por parte de la Jefatura del Departamento de Crédito y Cobro.

15. Dar control y seguimiento al valor de las garantías hipotecarias que sirven como garantía en las diferentes líneas de crédito.

- 15.1 Realizar los procesos de monitoreo y seguimiento de las garantías hipotecarias de la Institución, de acuerdo con la normativa que rige esta materia.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

16. Preparar información de la cartera en estado de morosidad para la Unidad de Riesgos.
17. Generar, revisar y enviar los reportes, de pre-cierres y cierre mensual de la cartera RCC y RTR a la Unidad de Contabilidad y Presupuesto.
18. Archivar y custodiar, en archivos físicos y electrónicos, la información generada por la unidad, con sus respectivos recibidos.
19. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.
20. Realizar la gestión correspondiente para la presentación de reclamos por el pago de saldos crediticios bajo la garantía de seguro de caución.
21. Realizar visitas al afiliado o a las construcciones que son garantías crediticias, en caso de que así corresponda la función asignada.
22. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Crédito y Cobro y del Encargado Unidad de Cobro.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Administración de Empresas, Contaduría Pública o carrera relacionada con ciencias económicas. Ingeniería o Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años
Requisito Legal	Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office –intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Normativa interna de cobro		Nivel 3
2- Manejo de procesos de cobro administrativo		Nivel 3
3- Manejo de procesos de cobro judicial		Nivel 2
4- Sistema de información interno de crédito y cobro		Nivel 3
5- Elaboración de informes técnicos		Nivel 1

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Asistente de Cobro

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores variadas de alguna dificultad relacionadas con la gestión de cobro de cuotas de crédito que se brindan al Magisterio Nacional, así como atención de afiliados por los diferentes medios

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Brindar atención al público.

- 1.1 Atender las llamadas telefónicas y los diferentes medios digitales que ingresen a la Unidad de cobro.
- 1.2 Gestionar la resolución de consultas y solicitudes de baja dificultad que realizan los afiliados por los diferentes medios de comunicación.

2. Realizar gestión de cobro administrativo a los deudores con operaciones en estado de morosidad.

- 2.1 Apoyar cuando sea requerido en realizar llamadas telefónicas, a los deudores y fiadores de las operaciones en morosidad y registrar en el sistema de crédito y cobro las llamadas realizadas.
- 2.2 Enviar mensajes avisos de cobro utilizando diferentes medios digitales o impresos, a los deudores y fiadores de las operaciones en morosidad cuando sea requerido.
- 2.3 Investigar la causa por la cual la operación registró morosidad cuando sea requerido.
- 2.4 Apoyar en el registro en el sistema de crédito y cobro las causas de morosidad para cada operación.

3. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Crédito y Cobro y del Encargado Unidad de Cobro.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Diplomado en Secretariado de Escuela Comercial, Colegio Técnico Profesional o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera profesional relacionada con la Gestión Administrativa y/o Administración de Empresas, Contabilidad o Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año
Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office -básico intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Redacción y ortografía		Nivel 3
2- Gestión documental		Nivel 3
3- Normativa interna de cobro		Nivel 3
4- Cobro administrativo		Nivel 2

V. TELETRABAJO



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad de Crédito

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en la ejecución de los programas de crédito y mejorar del servicio a la afiliación.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Supervisar los diferentes medios de atención al público de crédito y realizar la administración de tareas que permitan la mejora continua de nuestros servicios.

- 1.1 Administrar el personal con base en la demanda del público en tiempo dado y las diversas tareas que puedan presentarse.
- 1.2 Brindar respuesta y seguimiento a las solicitudes, quejas y observaciones que realicen los afiliados.
- 1.3 Elaborar las propuestas de respuesta a las notas enviadas por la membresía, procedentes del Órgano de Dirección, Dirección Ejecutiva y jefatura de la unidad.
- 1.4 Coordinar la capacitación técnica o actualizaciones para los ejecutivos de oficinas centrales y de sucursales-para que el personal cuente con las herramientas necesarias para atención a los afiliados-
- 1.5 Atender al usuario interno y externo.
- 1.6 Realizar reuniones con superiores y subalternos, con el propósito de tratar asuntos técnicos y administrativos que afectan las actividades de su dependencia.

2. Supervisar, dirigir y controlar la colocación de créditos del programa del RCC y Fondo Especial Administrativo.

- 2.1 Coordinar la realización de Ferias crediticias.
- 2.2 Efectuar la revisión de los reglamentos para proponer cambios en el otorgamiento de créditos del FEA y del RCC con el fin de plantear modificaciones.
- 2.3 Coordinar lo necesario con la unidad de tesorería, a fin de mantener los recursos necesarios para el desembolso de créditos.

3. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.

- 3.1 Realizar la revisión y aprobación de créditos cuando corresponda según el monto total de la operación crediticia.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3.2 Efectuar el trámite de crédito de instituciones del Magisterio Nacional y preparar el criterio técnico para aprobación del Comité de Crédito.

4. Coordinar, proponer, supervisar y controlar la aplicación de gestiones necesarias para el otorgamiento del programa de Crédito.

4.1 Coordinar con el INS y la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional, para el debido aseguramiento de la cartera de crédito con cobertura sobre incendio y líneas aliadas, saldos deudores y pignoración de pólizas.

4.2 Coordinar y controlar las acciones que correspondan al proceso de aseguramiento de la calidad de las dependencias bajo su responsabilidad.

5. Participar con voz y voto en el Comité de Crédito, que aprueba los casos cuya garantía es hipotecaria.

5.1 Presentar los casos con solicitudes de crédito al Comité, con análisis propuesto y documentación requerida en el expediente.

5.2 Analizar y aprobar como parte del Comité los créditos en la línea de vivienda.

5.3 Ejecutar los acuerdos adoptados por el Comité de Crédito.

6. Brindar información, proponer y confeccionar los informes para la presentación de resultados a la Administración Superior.

6.1 Brindar y proponer la información para el informe que se presenta a la Comisión de Inversiones y Riesgos.

6.2 Suministrar información acerca de la colocación crediticia. ~~ala~~

6.3 Brindar asesoría a compañeros, superiores, trabajadores de otras instituciones y público en general en la materia de su competencia.

6.4 Dar seguimiento a las recomendaciones de las auditorías internas y externas y entes reguladores y velar porque aquellas que sean aprobadas se implementen oportunamente.

6.5 Preparar, verificar y enviar información para la Superintendencia de Pensiones cuando sea necesario.

6.6 Dar seguimiento a las recomendaciones de las auditorías internas y externas y entes reguladores y velar porque aquellas que sean aprobadas se implementen oportunamente.

7. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignados por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - j. Promover la cultura de cumplimiento.
 - k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Crédito y Cobro.

Ejercida: Ejecutivo de Crédito I, Ejecutivo de Crédito II, Especialista de Crédito y Oficinista.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Empresas, Contaduría Pública o carrera relacionada con ciencias económicas. Ingeniería Industrial o Procesos y/o Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 3) Presentar el documento de calificación de deudores de SUGEF (CIC).
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Normativa interna de crédito		Nivel 3
2- Conocimientos e interpretación de avalúos e información registral		Nivel 3
3- Protocolos de servicio al cliente		Nivel 3
4- Elaboración de informes técnicos		Nivel 3
5- Manejo de bases de datos		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable

Ejecutivo de Crédito I

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores técnicas y administrativas en el otorgamiento de las diferentes líneas de créditos que se brindan al Magisterio Nacional, así como brindar servicio al afiliado por medio de los diferentes canales digitales.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Otorgar créditos a afiliados del Régimen de Magisterio Nacional.

- 1.1 Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.
- 1.2 Analizar la capacidad de pago del deudor, fiadores y garantías para la operación crediticia, de conformidad con la normativa vigente.
- 1.3 Consultar y actualizar los datos personales a través del sistema de crédito.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 1.4 Formalizar la operación crediticia, de conformidad con la normativa vigente.
 - 1.5 Atender a la membresía de manera personal y/o por medio de los diferentes canales digitales.
 - 1.6 Registrar y dar seguimiento a los trámites de cobertura de créditos por parte la aseguradora, así como enviar documentos e información acerca del resultado de los trámites efectuados directamente a la membresía.
 - 1.7 Asegurar las operaciones de crédito, según corresponda.
 - 1.8 Validar las condiciones del afiliado, en la protectora de crédito consultada para tal efecto.
 - 1.9 Validar la información del Reporte Crediticio de la SUGEF.
 - 1.10 Actualizar en el sistema de pignoraciones la póliza mutual de la SSVMN.
 - 1.11 Realizar la revisión y aprobación de créditos, cuando corresponda, según el monto total de la operación crediticia.
- 2. Brindar información sobre los programas crediticios disponibles para la membresía, así como información correspondiente a temas de recuperación y cobro.**
- 2.1. Atender charlas sobre crédito, dentro o fuera de la institución.
 - 2.2. Atender ferias de crédito de todos los productos crediticios que ofrece la Institución.
 - 2.3. Brindar el servicio de atención al afiliado en temas de recuperación y cobro.
 - 2.4. Realizar arreglos de pago de acuerdo con la normativa vigente para este proceso.
 - 2.5. Brindar capacitación a personal de la Junta de Pensiones del Magisterio Nacional en materia crediticia o de cobro.
 - 2.6. Atender la capacitación de personal de reciente incorporación, tanto en oficinas centrales, como en las sucursales.
- 3. Trasegar las garantías de crédito, para traslado a la Unidad de Tesorería.**
- 4. Apoyo a Unidad de Cobro**
- 3.1. Localización de beneficiarios de pólizas
 - 3.2. Aplicación de pagos
 - 3.3. Revisión de planilla
- 5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. SUPERVISIÓN



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Recibida: Encargado Unidad de Crédito y del Jefe Departamento de Crédito y Cobro.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Administración de Empresas, Contaduría o carrera relacionada con ciencias económicas. Ingeniería Industrial o Procesos Derecho.	
Años de Experiencia	Mínimo 2 años	
Requisito Legal	1) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 2) Presentar el documento de calificación de deudores de SUGEF (CIC).	
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – básico intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico	
Idiomas	No aplica	
MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimientos e interpretación de avalúos e información registral		Nivel 1
2- Trámites y documentación hipotecaria		Nivel 2
3- Protocolos de servicio al cliente		Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

4- Manejo de bases de datos	Nivel 4
5- Interpretación de estados de información crediticia	Nivel 4

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable

Ejecutivo de Crédito II

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Realizar el análisis crediticio para afiliados activos, jubilados y pensionados del Régimen del Magisterio Nacional que así lo soliciten, en las líneas de vivienda y de consumo, así como brindar servicio al afiliado por medio de los diferentes canales digitales.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Realizar el otorgamiento de créditos de consumo y con garantía hipotecaria, a afiliados del Régimen del Magisterio Nacional.

- 1.1 Recibir y analizar las solicitudes de crédito tanto de vivienda como de consumo.
- 1.2 Comprobar la vigencia y validez de los documentos para gestionar la solicitud de cualquier tipo de crédito.
- 1.3 Revisar y validar la documentación presentada por el afiliado, para el trámite de créditos con garantía hipotecaria.
- 1.4 Consultar y actualizar los datos personales a través del sistema de crédito.
- 1.5 Formalizar y analizar solicitudes de crédito.
- 1.6 Analizar el comportamiento de pago histórico y la calificación de riesgo según la SUGEF y con JUPEMA.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 1.7 Gestionar las solicitudes de crédito de las sucursales, en las líneas de crédito que posean garantía hipotecaria.
 - 1.8 Actualizar en el sistema de pignoraciones la póliza mutual de la SSVMN.
 - 1.9 Solicitar por medio de oficio, el desembolso de las operaciones de crédito mediante transferencias o cheques, para la atención de las solicitudes con garantía hipotecaria.
 - 1.10 Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.
 - 1.11 Coordinar con los profesionales externos, las solicitudes de crédito hipotecario, que les sean asignadas.
 - 1.12 Efectuar los pagos respectivos por concepto de honorarios profesionales, pólizas y cancelaciones de hipotecas u otros cargos.
 - 1.13 Preparar los documentos y criterios técnicos que analiza el Comité de Crédito en sus sesiones.
 - 1.14 Ejecutar los acuerdos emanados por el Comité de Crédito.
 - 1.15 Asistir a las sesiones del Comité de Crédito.
 - 1.16 Realizar la revisión y aprobación de créditos, cuando corresponda, según el monto total de la operación crediticia.
- 2. Brindar información sobre los programas crediticios disponibles para la membresía, así como información correspondiente a temas de recuperación y cobro.**
- 2.1. Asistir a congresos para promocionar y brindar información de los créditos y sus requisitos.
 - 2.2. Atender charlas sobre crédito, dentro o fuera de la institución.
 - 2.3. Atender ferias de crédito de todos los productos crediticios que ofrece la Institución.
 - 2.4. Brindar el servicio de atención al afiliado en temas de recuperación y cobro.
 - 2.5. Realizar arreglos de pago de acuerdo con la normativa vigente para este proceso.
 - 2.6. Brindar capacitación a personal de la Junta de Pensiones del Magisterio Nacional en materia crediticia o de cobro.
 - 2.7. Atender la capacitación de personal de reciente incorporación, tanto en oficinas centrales, como en las sucursales.
- 3. Trasegar las garantías de crédito, para traslado a la Unidad de Tesorería.**
- 4. Gestionar y brindar seguimiento para la efectiva inscripción de las hipotecas.**
- 4.1. Brindar el adecuado seguimiento, del trámite de inscripción de hipotecas ante el registro.
 - 4.2. Efectuar la validación de las garantías producto de las operaciones de crédito, en el Registro de la Propiedad.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.3. Validar las condiciones de la hipoteca, de forma que ésta contenga la información confiable y fidedigna, respecto a las condiciones otorgadas en crédito, así como respecto al deudor.
- 4.4. Mantener un adecuado seguimiento y control de entrega de hipotecas, por parte de los profesionales.

5. Apoyo a Unidad de Cobro

- 5.1. Localización de beneficiarios de pólizas
- 5.2. Aplicación de pagos
- 5.3. Revisión de planilla

6. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Crítico:** corresponde a puestos con la responsabilidad de ejecutar procesos críticos relacionados con la continuidad del negocio como la *Subactividad Formalización de Créditos del Subproceso Otorgamiento de Crédito y Gestión de Cobro contenido en el Proceso Crítico Gestión de la Solidez del Fondo.*

IV. SUPERVISIÓN

Recibida Encargado Unidad de Crédito y del Jefe Departamento Crédito y Cobro.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Administración de Empresas, Contaduría o carrera relacionada con ciencias económicas. Ingeniería Industrial o Procesos Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años
Requisito Legal	1) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 2) Presentar el documento de calificación de deudores de SUGEF (CIC).



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – básico intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimientos e interpretación de avalúos e información registral		Nivel 2
2- Trámites y documentación hipotecaria		Nivel 2
3- Protocolos de servicio al cliente		Nivel 3
4- Manejo de bases de datos		Nivel 3
5- Interpretación de estados de información crediticia		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista de Crédito

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores técnicas y administrativas en los trámites requeridos para el otorgamiento de las diferentes líneas de créditos que se brindan al Magisterio Nacional.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Generar los oficios para el pago de créditos, refundiciones y proveedores.

- 1.1 Revisar los casos de créditos formalizados.
- 1.2 Gestionar el proceso de transferencias para los deudores e instituciones externas por la formalización de créditos.
- 1.3 Comunicar las refundiciones de deudas a las entidades externas.
- 1.4 Cargar los saldos pignorados de la póliza de la Sociedad de Seguros de Vida en la Página Web.
- 1.5 Conciliar y pagar con los aseguramientos las pólizas de saldos deudores y pólizas sobre bienes inmuebles.
- 1.6 Solicitar y controlar las emisiones de cheques.
- 1.7 Reportar y pagar las pólizas de incendio.
- 1.8 Brindar apoyo en la elaboración de informes requeridos, según lo establezca la jefatura respectiva.
- 1.9 Realizar la revisión y aprobación de créditos, cuando corresponda, según el monto total de la operación crediticia.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

2. Brindar información sobre los programas crediticios disponibles para la membresía, así como información correspondiente a temas de recuperación y cobro.

- 2.1 Atender charlas sobre crédito, dentro o fuera de la institución.
- 2.2 Atender ferias de crédito de todos los productos crediticios que ofrece la Institución.
- 2.3 Brindar el servicio de atención al afiliado en temas de recuperación y cobro.
- 2.4 Brindar capacitación a personal de la Junta de Pensiones del Magisterio Nacional en materia crediticia o de cobro.
- 2.5 Atender la capacitación de personal de reciente incorporación, tanto en oficinas centrales, como en las sucursales.

3. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Crítico:** corresponde a puestos con la responsabilidad de ejecutar procesos críticos relacionados con la continuidad del negocio como la *Subactividad Formalización de Créditos del Subproceso Otorgamiento de Crédito y Gestión de Cobro contenido en el Proceso Crítico Gestión de la Solidez del Fondo.*
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Crédito y Cobro y del Encargado Unidad de Crédito.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Administración de Empresas, en Contaduría o carrera relacionada con ciencias económicas. Ingeniería Industrial o de Procesos, Derecho.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Años de Experiencia	Mínimo 3 años
Requisito Legal	1) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 2) Presentar el documento de calificación de deudores de SUGEF (CIC).
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1-Conocimientos e interpretación de avalúos e información registral		Nivel 2
2- Trámites y documentación hipotecaria		Nivel 2
3- Protocolos de servicio al cliente		Nivel 3
4- Elaboración de informes técnicos		Nivel 3
5- Manejo de bases de datos		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



ESTRUCTURA DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE



Jefe Departamento Financiero Contable

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de los procesos del departamento y el equipo de trabajo asignado. Atender, responder y asesorar en los trámites y consultas a las diferentes áreas internas de la institución o por designación de la Dirección Ejecutiva o del Órgano de Dirección.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Autorizar y revisar los egresos de los recursos.

- 1.1. Autorizar los pagos a proveedores, depósito de créditos, pago de planilla institucional (ordinaria y extraordinaria), pago de dietas, pago de impuesto sobre la renta, pago de retenciones de ley, devoluciones por sobrantes de créditos, refundiciones de deudas, devoluciones de cuotas de créditos, liquidación y devolución de cotizaciones, mediante liquidaciones financieras o actuariales, traslados de cuotas a otros regímenes de pensiones, devoluciones por muerte, cuentas por pagar a instituciones.

2. Autorizar y revisar la compra de títulos valores.

- 2.1. Autorizar la inversión de los recursos del Fondo Especial Operativo y Administrativo.
- 2.2. Revisar y autorizar los pagos por compra de títulos valores, en mercado primario, secundario o por ventanilla, para los fondos administrados.

3. Garantizar la correcta asignación de recursos financieros para el pago de todas las obligaciones financieras que realice la institución.

- 3.1. Revisar la información de los saldos diarios de las cuentas corrientes que elabora la Unidad de Tesorería.
- 3.2. Revisar todo trámite o formulario que se deba coordinar con entidades bancarias en las cuales JUPEMA tiene relación comercial.

4. Garantizar el pago efectivo y correcto de las Pensiones del Régimen de Capitalización Colectiva.

- 4.1. Revisar y autorizar el pago quincenal de las pensiones del Régimen de Capitalización Colectiva.
- 4.2. Revisar y autorizar el pago a instituciones deducoras en la planilla del Régimen de Capitalización Colectiva.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

4.3. Revisar y autorizar el pago de contribuciones a la Seguridad Social a la Caja Costarricense de Seguro Social.

5. Analizar y revisar toda la información contable de los fondos administrados por la institución.

- 5.1. Revisar y autorizar la elaboración de los Estados Financieros y sus respectivas notas, para los Fondos Administrados.
- 5.2. Revisar, analizar y autorizar todas las conciliaciones que se efectúan a las cuentas del Balance de Situación del Fondo Especial Operativo y Administrativo, así como el Estado de Activos neto del Régimen de Capitalización Colectiva.
- 5.3. Revisar todos los asientos contables generados en el mes para el Fondo Especial de Administración.
- 5.4. Coordinar la ejecución de las recomendaciones de la Auditoría, Interna, Externa o entes supervisores.
- 5.5. Revisar y autorizar el envío de información mensual a la Superintendencia de Pensiones, Banco Central, Ministerio de Hacienda y Dirección Ejecutiva.
- 5.6. Revisar y autorizar el envío de información a la Contraloría General de la República.
- 5.7. Coordinar la contratación de las Auditorías Financieras Externas.
- 5.8. Coordinar el trabajo de los auditores externos con el personal de la institución, así como la revisión de los informes intermedios, cartas de gerencia y Estados Financieros Auditados.

6. Atender la correspondencia interna y externa del Departamento.

- 6.1 Revisar y contestar todo correo electrónico que ingrese al buzón del Outlook institucional.
- 6.2 Revisar y firmar la correspondencia interna y externa del departamento.

7. Supervisar los procesos de inspección que se ejecutan contra los Centros Educativos.

- 7.1. Revisar y coordinar con el Supervisor de la Unidad de Inspección, los diversos procesos que se ejecutan contra los Centros Educativos en condición de morosidad o evasión.

8. Revisar y autorizar los procesos de cobro que efectúa la institución.

- 8.1. Revisar cobros a la Caja Costarricense de Seguro Social, Ministerio de Hacienda y otras instituciones que adeuden sumas a los fondos administrados.

9. Supervisar el proceso de Recaudación y registro de planillas de Centros Educativos.

- 9.1. Revisar y autorizar reclasificaciones de comprobantes de ingreso.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 9.2. Revisar todas las propuestas de arreglos de pago con Centros Educativos y autorización según el monto definido.
- 9.3. Revisar informe mensual de morosidad de Centros Educativos.
- 9.4. Revisar informe trimestral de arreglos de pago.
- 9.5. Coordinar todas las acciones para combatir la morosidad de los Centros Educativos.
- 9.6. Revisar el cobro de multas por transgresión a la Ley 7531 y sus reformas.

10. Participar en Comisiones.

- 10.1. Ejecutar la coordinación técnica del Comité de Auditoría.
- 10.2. Preparar informes y exponerlos en el Comité de Auditoría.

11. Elaborar Informes que soliciten la Dirección Ejecutiva y participación en actividades o proyectos que indique la Dirección Ejecutiva.

- 11.1. Participar activamente en todo el proceso del Sistema de Gestión de la Calidad (SIGECA), según la norma de la Calidad definida en el PEI.

12. Elaborar el Presupuesto institucional

- 12.1. Elaborar según la normativa y en forma anual, el Presupuesto de la Institución
- 12.2. Exponer ante el Órgano de Dirección el Presupuesto Institucional.
- 12.3. Incorporar los ajustes que se indiquen al borrador de presupuesto.
- 12.4. Coordinar la carga de la información presupuestaria ante los organismos supervisores.

13. Asignar, dirigir y controlar las labores del personal a su cargo, resolver los problemas técnicos, administrativos y profesionales que se presenten, controlar el cumplimiento de las instrucciones giradas tanto en calidad como en tiempo de respuesta.

14. Coordinar gestiones correspondientes al departamento, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones de los entes reguladores como: Contraloría General de la República, SUPEN, Auditorías Internas y Externas.

15. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado: así como mantener los lineamientos para la adecuada gestión documental.

16. Participar en la elaboración del Plan Estratégico Institucional y elaborar, conocer y ejecutar el Plan Anual Operativo de su departamento.

17. Participar en la elaboración del Presupuesto de su departamento y velar por la ejecución de este.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

18. **Velar por el cumplimiento de disposiciones regulatorias como el Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de la Calidad. y las evaluaciones o cuestionarios institucionales.**
19. **Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
- h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
- i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
- j. Promover la cultura de cumplimiento.
- k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Director General Financiero (Rol COBIT2019): Jefe Departamento Financiero Contable (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Informado
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.01 Determinar la disponibilidad y las fuentes de fondos.	Responsable
	APO05.02 Evaluar y seleccionar programas para financiar.	Responsable
	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Responsable
APO06 — Gestionar el presupuesto y los costes	APO06.01 Gestión financiera y contable	Aprueba
	APO06.02 Establecer prioridades para la asignación de recursos.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO06.03 Crear y mantener presupuestos	Responsable
	APO06.05 Gestionar los costes.	Responsable
APO07—Gestionar los recursos humanos	APO07.05 Planificar y hacer seguimiento del uso de los recursos humanos del negocio y de TI.	Informado
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.04 Coordinar y comunicar.	Informado
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Responsable
MEA01—Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable

Comité Ejecutivo (Rol COBIT2019): Comité Ejecutivo (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
EDM01—Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de gobierno	EDM01.01 Evaluar el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.02 Dirigir el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.03 Monitorizar el sistema de gobierno	Informado
EDM02—Asegurar la obtención de beneficios	EDM02.01 Establecer el objetivo de la mezcla de inversión	Informado
	EDM02.02 Evaluar la optimización del valor.	Informado
	EDM02.03 Dirigir la optimización del valor.	Informado
	EDM02.04 Monitorizar la optimización del valor.	Informado
EDM03—Asegurar la optimización del riesgo	EDM03.01 Evaluar la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.02 Dirigir la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.03 Monitorizar la gestión de riesgos	Informado
EDM04—Asegurar la optimización de los recursos	EDM04.01 Evaluar la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.02 Dirigir la gestión de recursos.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	EDM04.03 Monitorizar la gestión de recursos.	Informado
EDM05—Asegurar el compromiso de las partes interesadas	EDM05.01 Evaluar el compromiso y los requisitos de reportes de las partes interesadas	Informado
	EDM05.02 Dirigir el compromiso, comunicación y reporte de las partes interesadas.	Informado
	EDM05.03 Monitorizar el compromiso de las partes interesadas.	Informado
APO01—Gestionar el marco de gestión de I&T	APO01.01 Diseñar el sistema de gestión para la I&T de la empresa.	Informado
	APO01.02 Gestionar la comunicación de objetivos, dirección y decisiones tomadas.	Informado
	APO01.03 Gestionar la implementación de procesos (para respaldar la consecución de objetivos de gobierno y gestión).	Informado
	APO01.04 Definir e implementar las estructuras organizativas.	Aprueba
	APO01.05 Establecer roles y responsabilidades.	Aprueba
	APO01.06 Optimizar la ubicación de la función de TI.	Aprueba
	APO01.07 Definir la propiedad de la información (datos) y sistemas de información	Aprueba
	APO01.08 Definir las habilidades y competencias objetivo.	Aprueba
	APO01.09 Definir y comunicar políticas y procedimientos.	Aprueba
	APO01.10 Definir e implementar la infraestructura, servicios y aplicaciones para	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	respaldar el sistema de gobierno y gestión.	
	APO01.11 Gestionar la mejora continua del sistema de gestión de I&T.	Aprueba
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Informado
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Informado
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Informado
BAI04—Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio.	Aprueba
	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Aprueba
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
	BAI05.04 Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo	Aprueba
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Aprueba
	BAI05.07 Sostener los cambios.	Aprueba
DSS03—Gestionar los problemas	DSS03.05 Realizar una gestión proactiva de los problemas.	Responsable
DSS04—Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06—Gestionar los controles de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA01—Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
	MEA01.02 Establecer los objetivos de rendimiento y conformidad.	Aprueba
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Informado
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

Comité Estratégico (Programas/ proyectos) (Rol COBIT2019): Equipo de transformación (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI01- Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa.	Aprueba
	BAI01.04 Desarrollar y mantener el plan del programa.	Aprueba
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Aprueba
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Aprueba
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Aprueba
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de proyectos.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Aprueba

Dueño de Procesos del Negocio (Rol COBIT2019): Jefaturas de Departamento (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Responsable
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T.	Responsable
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Responsable
APO14 — Gestionar los datos	APO14.01 Definir y comunicar la estrategia y los roles y responsabilidades de la gestión de datos de la organización.	Responsable
BAI01 — Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Responsable
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Responsable
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Responsable
BAI04 — Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI03.10: Mantener las soluciones	Responsable
	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales y crear una línea de referencia.	Responsable
	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Responsable
	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable
BAI06 — Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios.	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales, y crear una línea de referencia	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio.	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.02 Gestionar cambios de emergencia	Informados
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios	Informados
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.01 Establecer un plan de implementación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.02 Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.03 Plan de pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.04 Establecer un entorno de pruebas	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.05 Realizar pruebas de aceptación	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión		Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI		BAI07.06 Promover a producción y gestionar las liberaciones (releases)	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento		BAI08.01 Identificar y clasificar las fuentes de información para el gobierno y la gestión de I&T	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento		BAI08.03 Utilizar y compartir conocimiento	Responsable
BAI09-Gestionar los activos		BAI09.02 Gestionar activos críticos	Responsable
BAI09-Gestionar los activos		BAI09.03 Gestionar el ciclo de vida del activo	Responsable
BAI09-Gestionar los activos		BAI09.05 Gestionar las licencias	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración		BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración		BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración		BAI10.04 Generar informes de estado y de la configuración.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos		BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos		BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos		BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos		BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos		BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos		BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos		BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones		DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio		DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.04 Investigar, diagnosticar y asignar incidentes.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.03 Desarrollar e implementar una respuesta de continuidad del negocio.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.04 Realizar ejercicios, probar y revisar el plan de continuidad del negocio (BCP) y el plan de respuesta ante desastres (DRP).	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.06 Realizar formación sobre el plan de continuidad.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.01 Proteger contra software malicioso	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.04 Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.05 Gestionar el acceso físico a los activos de I&T.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.06 Gestionar documentos sensibles y dispositivos de salida.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.07 Gestionar las vulnerabilidades y monitorizar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	de acceso y niveles de autoridad.	
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.04 Gestionar errores y excepciones.	Aprueba
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.05 Asegurar la trazabilidad y la rendición de cuentas de los eventos de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.03 Recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.05 Asegurar la implementación de acciones correctivas.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.04 Obtener aseguramiento de cumplimiento externo.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable

Equipo de Transformación

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO04- Gestionar la innovación	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Aprueba

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Director División Financiera Administrativa y del Director Ejecutivo.
Ejercida: Secretaria, Encargado Unidad Contabilidad y Presupuesto, Analista de Contabilidad y Presupuesto, Especialista en Contabilidad y Presupuesto, Encargado Unidad de Tesorería, Asistente Financiero Contable, Ejecutivo de Tesorería, Especialista en Tesorería, Encargado Unidad de Cuenta Individual RCC, Ejecutivo de Cuenta Individual, Encargado Unidad de Inspección, Inspector, Encargado Unidad de Recaudación y Ejecutivo de Recaudación.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Contaduría o Contaduría Pública o carrera relacionada con ciencias económicas. Preferiblemente grado de Maestría.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Años de Experiencia	Mínimo 8 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio de Contadores Privados, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Presentar la declaración Jurada de Bienes a la Contraloría General de República. 3) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 4) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales. 5) Reporte crediticio del Centro de Información crediticia (CIC de SUGEF) 6) Cumplir con los requisitos que establece la P01-RP-010 Política de Idoneidad y evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos	Nivel 4



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 4
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 4
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 4
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 4
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

1- Conocimientos contables y de presupuestarios	Nivel 4
2- Normativa de entes reguladoras (SUPEN y CGR)	Nivel 4
3- Normas Internacionales de Información Financiera	Nivel 4
4- Análisis financiero	Nivel 4
5- Gestión de riesgo	Nivel 4

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Secretaria

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores de considerable dificultad de secretariado en gestión documental, suministro de información, administración de documentos e información discrecional, manejo de paquetes computacionales, redacción y digitación de documentos y actas, atención de jefaturas, personal institucional y público en general.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Ejecutar el manejo y archivo de documentación.

- 1.1. Redactar, digitar, revisar la ortografía, puntuación y redacción de los trabajos realizados que ameritan mayor discrecionalidad siguiendo instrucciones generales de la jefatura, utilizando las herramientas, medios y conocimientos requeridos.
- 1.2. Recibir, clasificar, distribuir y archivar la correspondencia que llega diariamente al departamento.
- 1.3. Llevar el control y la custodia de los documentos específicos de su Departamento.
- 1.4. Enviar, recibir, revisar y dar seguimiento a los correos electrónicos.
- 1.5. Registrar y actualizar normativas en la intranet institucional, cuando sea requerido.
- 1.6. Buscar antecedentes de documentos, acuerdos, imprimir fotocopias de papeles de trabajo y foliarlos.
- 1.7. Cotejar y verificar datos diversos en cuadros, informes, formularios, expedientes, requisiciones, solicitudes y otros similares.
- 1.8. Mantener informado a la jefatura, sobre los asuntos que se tramitan en el departamento.
- 1.9. Gestionar el archivo de papeles de trabajo y documentos que genere la dependencia.

2. Tramitar solicitudes mediante sistema.

- 2.1. Realizar los trámites relacionados con requisiciones de materiales, adelantos y reintegros de dinero, presolicitudes de compra, boletas de transportes, cuentas por pagar, presupuesto, reservación de sala de eventos y solicitudes o incidentes de mesa de servicio.

3. Coordinar y asistir a reuniones.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1. Coordinar la preparación logística de reuniones o eventos promovidos por la jefatura.
- 3.2. Asistir a la jefatura en reuniones de trabajo, tomar nota, confeccionar informes, minutas, preparación de acuerdos, actas, instalar y manejar equipo portátil, entre otros.
- 3.3. Llevar el control de la agenda de audiencias y reuniones de la jefatura.
- 3.4. Asistir en la planificación y ejecución de las comisiones en las que sean requeridas.

4. Atender asuntos Departamentales.

- 4.1. Atender y resolver consultas efectuadas en forma presencial, telefónicamente o por otro medio digital, que le realicen las personas relacionadas con la actividad del puesto.
- 4.2. Conocer, ejecutar y colaborar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo, Presupuesto del Departamento, Riesgo Operativo, control interno que le corresponden desarrollar al departamento.
- 4.3. Apoyar a los procesos de Sistema de Gestión.
- 4.4. Realizar actualizaciones en los sistemas utilizados dentro de su Departamento.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Financiero Contable.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión documental		Nivel 2
2- Redacción y ortografía		Nivel 2
3- Sistema de Gestión de Calidad		Nivel 1
4-Redacción de notas y actas		Nivel 3

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad Contabilidad y Presupuesto

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en la gestión contable y presupuestaria, así como la preparación de información a los entes supervisores.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Coordinar con las unidades y departamentos la recepción oportuna de la información contable y presupuestaria.

- 1.1. Mantener una coordinación constante con las unidades y departamentos para evitar atrasos que impidan cumplir con la entrega de información financiera en las fechas establecidas en el Plan Estratégico Institucional y Plan anual operativo.
- 1.2. Mantener informada a la Jefatura para la toma de decisiones
- 1.3. Realizar reuniones con superiores y subalternos, con el propósito de tratar asuntos técnicos y administrativos que afectan las actividades de su dependencia.
- 1.4. Brindar asesoría a compañeros, superiores, trabajadores de otras instituciones y público en general en la materia de su competencia.
- 1.5. Coordinar con instancias internas y externas la calidad de la información que recibe la Unidad de Contabilidad a través de los distintos auxiliares sea concisa, clara y oportuna.

2. Revisar la información contable y presupuestaria para envío a los entes supervisores SUPEN y Contraloría General de la República.

- 2.1. Revisar las balanzas de comprobación para analizar la razonabilidad de los saldos de las cuentas.
- 2.2. Revisar y autorizar todos los asientos contables y conciliaciones de cuentas.
- 2.3. Enviar la información presupuestaria a la CGR a través del Sistema Integrado de Presupuestos Públicos.
- 2.4. Ingresar a la página web de la Contraloría General de la República
- 2.5. Ingresar al Sistema Integrado de Presupuestos Públicos
- 2.6. Revisar el archivo cargado por la Analista de Contabilidad y Presupuesto.
- 2.7. Remitirlo a la Contraloría.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.8. Revisar la razonabilidad de la información de saldos contables a remitirse a la Superintendencia de Pensiones.
- 2.9. Revisar las Balanzas de Comprobación antes y después de cierre
- 2.10. Revisar las validaciones de las cuentas de Activo, Pasivo, Patrimonio, Ingresos y Gastos.
- 2.11. Revisar la validación de las Plusvalías patrimoniales.

3. Actualizar los libros legales del Fondo de Administración.

- 3.1. Generar la Balanza de Comprobación a nivel de cuenta mayor para el Fondo de Administración
- 3.2. Actualizar el Libro Diario
- 3.3. Actualizar el Libro Mayor

4. Elaborar la información de Inversiones para el Banco Central de Costa Rica.

- 4.1. Generar los reportes de Inversiones en colones, dólares y Unidades de Desarrollo.
- 4.2. Clasificar las inversiones según el emisor y el instrumento.
- 4.3. Llenar el formulario remitido por el Banco Central de Costa Rica cada cierre de mes.

5. Elaborar el Informe de Evolución Económica para los Fondos administrados. (FEO, FEA y RCC)

- 5.1. Elaborar las notas a los Estados Financieros del Fondo Especial Operativo, del Fondo Especial Administrativo y del Régimen de Capitalización Colectiva
- 5.2. Generar, Revisar y analizar los siguientes estados financieros:
 - 5.2.1. Balanza de Comprobación para FEO, FEA y RCC
 - 5.2.2. Estado de Situación Financiera para FEO, FEA y FA
 - 5.2.3. Estado de Resultados Integral para FEO, FEA y FA
 - 5.2.4. Estado de Flujos de Efectivo para FEO, FEA, FA y RCC
 - 5.2.5. Estado de Cambios en el Patrimonio para FEO, FEA y FA
 - 5.2.6. Estado de Cambios en los Activos Netos
 - 5.2.7. Estado de Activos netos disponibles

6. Elaborar la conciliación de aportes en asociadas y conciliación mensual de la cuenta individual y arreglos de pago.

- 6.1. Conciliar el saldo contable con los reportes correspondientes a:
 - 6.1.1. Aportes en Asociadas
 - 6.1.2. Aporte de cuotas obrero, patronales y estatales de los diferentes sectores de la educación
- 6.2. Reporte de los saldos de los arreglos de pago.

7. Atender y coordinar la información que requieren los entes supervisores.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 7.1. Coordinar y controlar las acciones que correspondan al proceso de aseguramiento de la calidad de las dependencias bajo su responsabilidad.
- 7.2. Dar seguimiento a las recomendaciones de las auditorías internas y externas y entes reguladores y velar porque aquellas que sean aprobadas se implementen oportunamente

8. Elaborar junto con la jefatura el presupuesto institucional.

9. Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a su unidad y a la ejecución de acuerdos y disposiciones emanadas por los niveles superiores.

10. Coadyuvar en la aplicación de la evaluación del desempeño al personal que supervisa.

11. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.

12. Realizar otras funciones de naturaleza similares que le sean asignados por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - j. Promover la cultura de cumplimiento.
 - k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Financiero Contable.

Ejercida: Analista y Especialista de Contabilidad y Presupuesto.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Contaduría o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio de Contadores Privados, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Normas Internacionales de Información Financiera		Nivel 3
2- Normativa SUPEN (Manejo de cuentas contables)		Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3- Normativa CGR (Presupuestos públicos)	Nivel 3
4- Análisis financiero	Nivel 3
5- Manejo de sistema de presupuesto	Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Auxiliar Contable

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores técnicas y administrativas de carácter asistencial, en contabilidad y presupuesto en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de su área de conocimiento.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Revisar y aplicar las transacciones financieras que se realicen mediante los diferentes sistemas de la institución.

- 1.1. Ingresar al Sistema de Cheques y Conciliaciones y exporta las transacciones realizadas por el Sistema, tales como comprobantes de ingreso, notas de débito, notas de crédito y cheques de las diferentes cuentas bancaria del fondo correspondiente.
- 1.2. Revisar que cada transacción importada sea congruente con el/o los asientos generados.
- 1.3. Aprobar, generar y Aplicar en el Módulo de Contabilidad (Codisa) los asientos correspondientes a cada día.
- 1.4. Respalidar y archivar electrónicamente en PDF, el o los asientos diarios con los respaldos correspondientes.
- 1.5. Revisar, aprobar, generar y aplicar las transacciones financieras que llegan de los otros Sistemas:
 - 1.5.1. Sistema de Planilla Ordinaria y Extraordinaria de trabajadores, o Planilla de Pensionados
 - 1.5.2. Sistema de Pago de Dietas
 - 1.5.3. Sistema de Inventarios
 - 1.5.4. Sistema de Cuentas por Pagar
 - 1.5.5. Sistema de Activos Fijos
 - 1.5.6. Sistema de Crédito y Cobro
 - 1.5.7. Sistema Cajas Chicas
 - 1.5.8. Sistema de Compras
 - 1.5.9. Sistema de Cuentas por Cobrar Administrativas
 - 1.5.10. Sistema de Recaudación
 - 1.5.11. Sistema de Control Financiero de Cuenta Individual
 - 1.5.12. Sistema de Inversiones

2. Realizar conciliaciones varias de las cuentas del balance contable.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.1. Conciliar Cuentas Transitorias
- 2.2. Conciliar Cuentas por pagar Instituciones
- 2.3. Conciliar Cuentas por cobrar Instituciones
- 2.4. Conciliar Pólizas
- 2.5. Conciliar Inversiones
- 2.6. Conciliar Créditos
- 2.7. Realizar conciliaciones Bancarias.
- 2.8. Realizar otras cuentas que se consideren necesarias.

3. **Realizar otras funciones de naturaleza similar que les sean asignadas por su superior inmediato.**

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado de la Unidad de Contabilidad y Presupuesto, y jefatura del Departamento Financiero Contable.

Supervisión Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional en Contabilidad, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año
Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – Intermedio Manejo de sistemas contables
Idiomas	No aplica.

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Normas Internacionales de Información Financiera		Nivel 2
2- Normativa SUPEN (Manejo de cuentas contables)		Nivel 1
3- Análisis financiero		Nivel 2
4- Manejo de sistema de contabilidad		Nivel 1

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Analista de Contabilidad y Presupuesto

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas de carácter asistencial, en contabilidad y presupuesto en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de la profesión.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Revisar y aplicar las transacciones financieras que se realicen mediante los diferentes sistemas de la institución.

- 1.1. Ingresar al Sistema de Cheques y Conciliaciones y exportar las transacciones realizadas por el Sistema, tales como comprobantes de ingreso, notas de débito, notas de crédito y cheques de las diferentes cuentas bancaria del fondo correspondiente.
- 1.2. Revisar que cada transacción importada sea congruente con el/o los asientos generados.
- 1.3. Aprobar, generar y Aplicar en el Módulo de Contabilidad (Codisa) los asientos correspondientes a cada día.
- 1.4. Respalidar y archivar electrónicamente en PDF, el o los asientos diarios con los respaldos correspondientes.
- 1.5. Revisar, aprobar, generar y aplicar las transacciones financieras que llegan de los otros Sistemas:
 - 1.5.1.1. Sistema de Planilla Ordinaria y Extraordinaria de trabajadores, o Planilla de Pensionados
 - 1.5.1.2. Sistema de Pago de Dietas
 - 1.5.1.3. Sistema de Inventarios
 - 1.5.1.4. Sistema de Cuentas por Pagar
 - 1.5.1.5. Sistema de Activos Fijos
 - 1.5.1.6. Sistema de Crédito y Cobro
 - 1.5.1.7. Sistema Cajas Chicas
 - 1.5.1.8. Sistema de Compras
 - 1.5.1.9. Sistema de Cuentas por Cobrar Administrativas
 - 1.5.1.10. Sistema de Recaudación
 - 1.5.1.11. Sistema de Control Financiero de Cuenta Individual
 - 1.5.1.12. Sistema de Inversiones
- 1.6. Generar el BIZ para la revisión de saldos y determinación de razonabilidad.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

2. Generar y revisar al cierre de cada mes los informes presupuestarios de ingresos y gasto del Fondo de Administración y del Régimen de Capitalización Colectiva.

- 2.1. Ingresar al módulo de presupuesto y genera los siguientes informes:
 - 2.1.1. Informe presupuestario de Ingresos RTR y RCC (Por Fondo - Resumen – Por Programa – Por Departamento)
 - 2.1.2. Informe presupuestario de Egresos RTR y RCC (Por Fondo - Resumen – Por Programa – Por Departamento)
 - 2.1.3. Informe de Económicos RTR y RCC (Por Fondo)
 - 2.1.4. Analizar el comportamiento de las cuentas presupuestarias, realizando los ajustes que correspondan.
 - 2.1.5. Registrar asientos presupuestarios mensuales

3. Realizar conciliaciones varias de las cuentas del balance contable.

- 3.1. Conciliar Cuentas Transitorias
- 3.2. Conciliar Cuentas por pagar Instituciones
- 3.3. Conciliar Cuentas por cobrar Instituciones
- 3.4. Conciliar Pólizas
- 3.5. Conciliar Inversiones
- 3.6. Conciliar Créditos
- 3.7. Realizar conciliaciones Bancarias.
- 3.8. Realizar otras cuentas que se consideren necesarias.

4. Remitir Archivo de Saldos Contables a la Superintendencia de Pensiones (SUPEN), a más tardar el quinto día hábil del mes siguiente y al cierre los estados correspondientes.

- 4.1. Ingresar al Sistema de Contabilidad Codisa
- 4.2. Generar el Archivo de saldos contables
- 4.3. Ingresar a internet a la Ventanilla Electrónica de Servicios (VES) de la SUPEN
- 4.4. Seguir el procedimiento establecido para cargar al Servidor de SUPEN el Archivo de Saldos Contables
- 4.5. Generar los reportes a remitir a la SUPEN, Estado de Cambios en los Activos Netos disponibles, Estado de Activos netos disponibles para beneficios, Estados de cambios en el, Estado de Flujo de Efectivo, Balanzas antes y después de cierre, Rendimiento de la Cartera de Inversiones, Antigüedad de saldos de las Cuentas por cobrar y pagar, conciliación de Inversiones.

5. Actualizar los libros legales del RCC.

- 5.1. Actualizar el Libro Diario
- 5.2. Actualizar el Libro Mayor



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

6. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignados por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado de la Unidad Contabilidad y Presupuesto y Jefe Departamento Financiero Contable.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Contaduría o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años
Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – Intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Manejo de sistemas contables Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica.

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Normas Internacionales de Información Financiera	Nivel 2
2- Normativa SUPEN (Manejo de cuentas contables)	Nivel 2
3- Normativa CGR (Presupuestos públicos)	Nivel 2
4- Análisis financiero	Nivel 2
5- Manejo de sistema de presupuesto	Nivel 3

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista de Contabilidad y Presupuesto

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas, relacionadas con contabilidad y presupuesto, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de la profesión, además de cumplir con la normativa del ente contralor o fiscalizador.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Controlar el Presupuesto Institucional del proceso de Contratación Administrativa que generan los diferentes departamentos de la institución.

- 1.1. Verificar el contenido y la cuenta presupuestaria de la presolicitud.
- 1.2. Autorizar la presolicitud y lo envía al Departamento Administrativo.
- 1.3. Aplicar en el presupuesto Institucional la orden de compra.
- 1.4. Atender consultas de los diferentes departamentos referentes a materia presupuestaria sobre el uso de las cuentas presupuestarias y sobre saldos de movimientos con el fin de realizar modificaciones presupuestarias.
- 1.5. Revisar los movimientos presupuestarios que generan los departamentos para su aplicación en el Módulo de Presupuesto.
- 1.6. Elaborar, registrar y aplicar los movimientos presupuestarios autorizadas por el Órgano de Dirección.
- 1.7. Elaborar, registrar y aplicar los movimientos presupuestarios del Departamento para que sean autorizadas por el Encargado de la Unidad.

2. Cargar en el Sistema Integrado de Presupuestos Públicos de la Contraloría General de la República luego del cierre de cada mes el Archivo de la Ejecución presupuestaria de Ingresos y Gastos.

- 2.1. Generar, revisar y conciliar con los saldos contables los archivos que se remitirán a la Contraloría General de la República.
- 2.2. Ingresar a la página web de la Contraloría General de la República y cargar a través del Sistema Integrado de Presupuestos públicos (SIPP) los archivos correspondientes, que pueden ser:
 - 2.2.1. Presupuesto Ordinario (1 Vez al año)
 - 2.2.2. Informes de Ejecución (4 veces al año)
 - 2.2.3. Informe Liquidación Presupuestaria (1 vez al año)
 - 2.2.4. Informe de Modificaciones Presupuestarias (36 veces al año)
 - 2.2.5. Cualquier otro documento que la CGR solicite.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3. Revisar y aplicar las transacciones financieras que se realicen mediante los diferentes sistemas de la institución.

- 3.1. Ingresar al Sistema Contabilidad e Importar las transacciones realizadas por el Sistema de Cheques y Conciliaciones, tales como comprobantes de ingreso, notas de débito, notas de crédito y cheques de las diferentes cuentas bancaria del fondo correspondiente.
- 3.2. Revisar que cada transacción importada sea congruente con el/o los asientos generados.
- 3.3. Aplicar en el Módulo de Contabilidad los asientos correspondientes a cada día.
- 3.4. Revisar y Aplicar las transacciones financieras que llegan de los otros Sistemas:
 - 3.4.1. Sistema de Planilla Ordinaria y Extraordinaria
 - 3.4.2. Sistema de Pago de Dietas
 - 3.4.3. Sistema de Inventarios
 - 3.4.4. Sistema de Cuentas por Pagar
 - 3.4.5. Sistema de Activos Fijos
 - 3.4.6. Sistema de Crédito y Cobro
 - 3.4.7. Sistema Cajas Chicas
 - 3.4.8. Sistema de Compras
 - 3.4.9. Sistema de Cuentas por Cobrar Administrativas
 - 3.4.10. Sistema de Recaudación

4. Generar y revisar al cierre de cada mes los informes presupuestarios de ingresos y gasto del Fondo de Administración.

- 4.1. Ingresar al módulo de presupuesto y generar los siguientes informes:
 - 4.1.1. Informe presupuestario de Ingresos (Por Fondo - Resumen – Por Programa – Por Departamento)
 - 4.1.2. Informe presupuestario de Egresos (Por Fondo - Resumen – Por Programa – Por Departamento)
 - 4.1.3. Informe de Económicos (Por Fondo)
- 4.2. Realizar conciliaciones varias de las cuentas del balance contable:
 - 4.2.1. Conciliar inventarios
 - 4.2.2. Conciliar Activos fijos
 - 4.2.3. Conciliar Cuentas por pagar
 - 4.2.4. Conciliar Cuentas por cobrar a trabajadores
 - 4.2.5. Conciliar Cuentas por cobrar a instituciones
 - 4.2.6. Conciliar Garantías físicas y de otros valores
 - 4.2.7. Conciliar Pólizas
 - 4.2.8. Conciliar Cuenta transitoria.
 - 4.2.9. Otras cuentas que se consideren necesarias.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignados por su superior inmediato.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado de la Unidad de Contabilidad y Presupuesto y del Jefe del Departamento Financiero Contable.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachiller en Contaduría o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años
Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Manejo de Sistemas Contables Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias Técnicas	Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Normas Internacionales de Información Financiera	Nivel 2
2- Normativa SUPEN (Manejo de cuentas contables)	Nivel 2
3- Normativa CGR (Presupuestos públicos)	Nivel 3
4- Análisis financiero	Nivel 2
5- Manejo de sistema de presupuesto	Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad de Tesorería

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en el proceso tesorería y aplicación del marco regulatorio.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Ejecutar los procesos del área de tesorería

- 1.1 Preparar saldos diarios, para informar de los movimientos de entradas y salidas que se generan en las cuentas corrientes y mostrar los saldos disponibles para la toma de decisiones.
- 1.2 Preparar los flujos de efectivo de los fondos de administración.
- 1.3 Revisar y autorizar todas las solicitudes de emisión de transferencia y cheque para cubrir los compromisos institucionales de acuerdo con la normativa vigente.
- 1.4 Autorizar las transacciones bancarias.
- 1.5 Revisar oficios de instrucciones de débitos y créditos enviados a los bancos.
- 1.6 Firmar las instrucciones que se envían al custodio y puestos de bolsa para los traslados de títulos valores.
- 1.7 Firmar cheques, autorizar transferencias bancarias e instrucciones de débitos y créditos, en las cuentas corrientes, en ausencia de los firmantes autorizados.
- 1.8 Preparar el informe para el vector de precio de los fondos de administración.
- 1.9 Realizar el proceso de Negociación en Monex, para la compra y venta de dólares en la plataforma de Central Directo.
- 1.10 Preparar informes financieros cuando lo requiera la Jefatura del departamento.
- 1.11 Brindar asesoría a compañeros, superiores, trabajadores de otras instituciones y público en general en la materia de su competencia.

2. Ejecutar las actividades asignadas en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos que rigen su unidad, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.

3. Coordinar y controlar las acciones que correspondan al proceso de aseguramiento de la calidad de las dependencias bajo su responsabilidad.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

4. **Dar seguimiento a las recomendaciones de las auditorías internas y externas y entes reguladores y velar porque aquellas que sean aprobadas se implementen oportunamente.**
5. **Coadyuvar en la aplicación de la evaluación del desempeño al personal que supervisa.**
6. **Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo que le corresponde desarrollar al departamento.**
7. **Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignados por su superior inmediato.**

III. **RESPONSABILIDAD POR:**

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
- e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
- f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
- g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
- h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
- i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
- j. Promover la cultura de cumplimiento.
- k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Crítico:** corresponde a puestos con la responsabilidad de ejecutar procesos críticos relacionados con la continuidad del negocio como la *Subactividad Solicitudes de Pago del Subproceso Solicitudes de Pago contenido en el Proceso Crítico Aspectos Financieros y Contables*.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Financiero Contable.

Ejercida: Asistente Financiero Contable, Ejecutivo de Tesorería y Especialista en Tesorería.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Contaduría, Administración Empresas énfasis en Banca y Finanzas o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Presentar la declaración Jurada de Bienes a la Contraloría General de República. 3) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 4) Reporte crediticio del Centro de Información crediticia (CIC de SUGEF)
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica.

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1. Inversiones y Mercado de Valores		Nivel 3
2. Conocimientos Banca y Finanzas		Nivel 3
3. Conocimientos en Tesorería		Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

4. Conocimiento en Riesgo Operativo	Nivel 3
5. Conocimiento en manejo de Flujos de Efectivo	Nivel 3

VI. **TELETRABAJO**

Puesto teletrabajable



Asistente Financiero Contable

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Se responsabiliza por el apoyo a los diversos procesos del área financiera contable de JUPEMA, haciendo uso de habilidades propias de su área de formación. Brinda soporte y asistencia a los procesos de registro de ingresos, tesorería, contabilidad, entre otros, de JUPEMA.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Apoyar y brindar soporte operativo a los procesos de tesorería

- 1.1. Cubrir al Ejecutivo de Tesorería en las funciones propias del puesto en tiempo de vacaciones, capacitaciones e incapacidades.
- 1.2. Cubrir al Especialista en Tesorería en las funciones propias del puesto en tiempo de vacaciones, capacitaciones e incapacidades.
- 1.3. Emitir cheques, de acuerdo con las solicitudes de pago.
- 1.4. Recibir y custodiar las garantías físicas de crédito, de arreglos de pago, de garantías de participación y cumplimiento.
- 1.5. Extraer del archivo físico las garantías físicas de crédito y arreglos de pago, que se encuentren en estado cancelado.
- 1.6. Devolver las garantías de participación y cumplimiento en efectivo y físicas, a solicitud del departamento de enlace.
- 1.7. Generar archivos de pago para las devoluciones de sobrantes de créditos RTR y RCC, Deudas de Pensión, solicitudes de pago de proveedores y adelantos de viáticos recibidos de las diferentes dependencias
- 1.8. Realizar las conciliaciones de garantías de Carteras de Crédito RCC y RTR, de Arreglos de Pago y de Garantías de Participación y Cumplimiento.
- 1.9. Realizar la conciliación de movimientos diarios de caja.

2. Apoyar y brindar soporte operativo a los procesos de otras áreas y/o unidades (previa coordinación con el encargado de la unidad de Tesorería), tales como:

- 2.1. Brindar apoyo operativo (tal como digitalización de expedientes) a los procesos de inspección de los centros educativos públicos y privados según lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 7531 y participar en labores operativas asociadas a la gestión de los procesos de cobros según el artículo 51.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.2. Apoyar a la unidad de Contabilidad y Presupuesto, en el proceso de gestión contable asociado al artículo 51 (revisión y registro), además la revisión y registro del ISR generado en los procesos de inversiones.
- 2.3. Apoyar a la unidad de Recaudación en el registro de notas de crédito de arreglos de pago de artículo 51 tanto obrero como patronal, así como en la carga de planillas y liquidaciones de cuotas.
- 2.4. Brindar apoyo operativo a la unidad de Cuenta Individual en funciones tales como recepción de expedientes de pensionados del RCC, ingreso de código en el sistema de plataforma de servicio, elaborar listas y llevar los expedientes a digitalización, además de participar en labores operativas.
- 2.5. Proveer apoyo operativo básico a otros procesos de unidades del Departamento Financiero Contable (diferentes a Tesorería) en caso de ser requerido.

3. Brindar atención al cliente interno y externo de JUPEMA.

4. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado de la Unidad de Tesorería y del Jefe Departamento Financiero Contable, además, cuando brinde apoyo y/o soporte operativo a los procesos de otras áreas y/o unidades, recibirá supervisión para esas tareas del encargado de la unidad respectiva

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Administración de Empresas, Contaduría o carrera relacionada con ciencias económicas.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Años de Experiencia	Mínimo 1 año
Requisito Legal	Reporte crediticio del Centro de Información crediticia (CIC de SUGEF)
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio. (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica.

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimientos en Contabilidad		Nivel 1
2- Conocimientos en Tesorería		Nivel 1
3- Técnicas de archivo y custodia de valores		Nivel 1

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Ejecutivo de Tesorería

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Se responsabiliza por labores de atención al público, recepción, cobro y custodia de ingresos, control y resguardo de garantías de crédito y arreglos de pago, garantías de participación y cumplimiento, emisión de cheques y conciliación de débitos y créditos en las cuentas corrientes de la institución.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Recibir y revisar los ingresos por todo tipo de concepto que tiene la institución, además, de recibir todo tipo de forma de pago.

- 1.1. Generar comprobantes de ingreso para los pagos de deuda de pensión, para optar por el derecho de pensión de los afiliados que realizan los trámites de jubilación.
- 1.2. Generar los comprobantes de ingreso correspondiente a pago de planillas de las instituciones cotizantes, las planillas, y los comprobantes que traslada la Unidad de Recaudación. Generar los comprobantes de ingreso de los pagos de cuentas por cobrar a funcionarios, directores, exfuncionarios, instituciones magisteriales y otros, que se realicen por los medios establecidos por la institución.
- 1.3. Generar los comprobantes de ingreso por el pago de los créditos otorgados a la membresía, y los comprobantes que traslada la Unidad de Cobro.
- 1.4. Generar los comprobantes de ingreso por el pago de las planillas de las instituciones cotizantes, y los comprobantes que traslada la Unidad de Recaudación.
- 1.5. Registrar las notas de crédito y generar los comprobantes de ingreso por concepto de pago de artículo 51 que traslada la Unidad de Recaudación.
- 1.6. Generar los comprobantes de ingreso por concepto de traslado de cuotas de la CCSS y del Ministerio de Hacienda al RCC que traslada la Unidad de Recaudación.
- 1.7. Generar los comprobantes de ingreso a los depósitos que se reciben como Garantías de Cumplimiento y Participación.
- 1.8. Generar los comprobantes de ingreso correspondientes a todos los ingresos que recibe la institución mediante sus cuentas bancarias, correspondientes a inversiones, intereses bancarios, comisiones, entre otros.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

2. Preparar información de los cierres diarios de las cuentas bancarias en el Sistema de Cheques y Conciliaciones.

- 2.1. Generar los reportes en formato pdf correspondientes a los movimientos del día de cierre, para los fondos del RCC, FEO y FEA.
- 2.2. Revisar que los comprobantes de ingreso, y valores detallados en los reportes estén guardados en formato PDF, en los respectivos archivos para su revisión.
- 2.3. Revisar que los saldos iniciales y finales de las cuentas bancarias estén correctos y que las cuentas no estén sobregiradas.
- 2.4. Proceder una vez revisada la información, con la aplicación de la información en el Sistema de Cheques y Conciliaciones, para generar los cierres diarios, información que viaja automáticamente al Sistema de Contabilidad.

3. Atender al usuario externo e interno.

- 3.1. Atender consultas de los usuarios internos y externos

4. Entrega de cheques a los beneficiarios por distintos tipos de concepto.

- 4.1. Entregar el cheque al interesado contra la entrega de la cédula de identidad y su respectiva autorización cuando los cheques están a nombre de otra persona o institución.
- 4.2. Solicitar las firmas y documentos de recibido conforme para cada cheque.

5. Custodiar los cheques pendientes de entregar e informar de las fechas de vencimiento a los interesados.

- 5.1. Recibir los cheques del Asistente Financieros Contables y verificar que contengan las dos firmas necesarias.
- 5.2. Resguardar en la caja fuerte los cheques pendientes de entregar.
- 5.3. Llevar un control de los cheques pendientes de entrega.
- 5.4. Trasladar para su anulación al Encargado de la Unidad de Tesorería los cheques que venzan el plazo de 30 días hábiles de custodia.
- 5.5. Enviar a los interesados, un correo quincenalmente de los cheques en custodia.

6. Dar soporte administrativo

- 6.1. Archivar copias de recibido conforme a los cheques entregados.

7. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignados por su superior inmediato.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Financiero Contable y del Encargado Unidad de Tesorería.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Administración de Empresas, Contaduría o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año
Requisito Legal	Reporte crediticio del Centro de Información crediticia (CIC de SUGEF)
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica.

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimientos en Contabilidad		Nivel 1
2- Manejo operativo de efectivo y otros valores		Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3- Conocimiento en Seguridad Bancaria

Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Tesorería

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecutar labores profesionales, técnicas y administrativas, relacionadas con la Unidad de Tesorería.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Revisar diariamente las cuentas bancarias.

- 1.1. Cargar diariamente los movimientos que ingresan a las diferentes cuentas bancarias en la pantalla de monitoreo.
- 1.2. Registrar en el sistema de cheques y conciliaciones las notas de crédito y débito realizadas en el día.
- 1.3. Llevar un control de lo que se encuentra en cuenta transitoria.

2. Preparar los oficios y formularios preestablecidos para los bancos y puestos de bolsa, dando instrucción de débitos y créditos.

- 2.1. Agregar en la carpeta compartida de Documentos para firma; los oficios y formularios para la aprobación y revisión de la jefatura inmediata y posterior autorización de los firmantes en las cuentas bancarias.
- 2.2. Enviar las instrucciones con sus respectivas aprobaciones y firmas autorizadas por correo electrónico a los contactos referidos, para que ejecuten las instrucciones.

3. Preparar las declaraciones mensuales de retención del impuesto sobre la renta.

- 3.1. Generar en el Sistema de Cheques y Conciliaciones el reporte de retenciones de Renta de los proveedores que se les aplico la retención del Impuesto de Renta.
- 3.2. Registrar en el Control de retención del 2% de impuesto de renta, los montos que fueron retenidos por cada fondo con su respectiva cuenta bancaria.
- 3.3. Preparar el informe y lo traslada a la jefatura para su revisión y aprobación.
- 3.4. Ingresar a la web del Ministerio de Hacienda, a la aplicación de ATV y cargar la información para su respectivo pago.

4. Preparar mensualmente las declaraciones informativas D150.

- 4.1. Tomar los datos registrados de las retenciones realizadas durante el mes a los proveedores.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.2. Clasificar por proveedor, siguiendo un formato establecido por la Dirección General de Tributación Directa.
- 4.3. Trasladar el borrador de la declaración a la jefatura para su revisión y aprobación.
 - 4.3.1. Cargar la información en la herramienta declar@7, y guarda en PDF el recibido de la declaración.
- 5. Preparar las certificaciones de retención de renta, que solicitan los proveedores.**
 - 5.1. Generar la certificación de impuesto de renta por proveedor en el Sistema de Cheques y Conciliaciones.
 - 5.2. Trasladar la certificación a la jefatura del departamento para su revisión y firma
 - 5.3. Enviar la certificación al interesado.
- 6. Generar los archivos de pago solicitados por las diferentes dependencias.**
 - 6.1. Generar los archivos externos de pago en el Sistema de Transferencias, de acuerdo con la entidad bancaria seleccionada.
 - 6.2. Cargar los archivos en la Plataforma electrónica del banco.
 - 6.3. Llevar el control de las transferencias enviadas.
- 7. Registrar adelantos de viáticos, gastos de representación en el exterior u otros gastos requeridos.**
- 8. Registrar Giros de Gobierno y traslado entre fondos**
 - 8.1. Informar a la Unidad de Recaudación, cuando ingresan los fondos por aportes Patronales, Obrero y Estatal, del Ministerio de Hacienda.
 - 8.2. Realizar en la plataforma del Banco, los traslados de fondos entre cuentas.
 - 8.3. Enviar por correo electrónico a la jefatura inmediata el detalle de los traslados para su respectiva revisión y posterior autorización de los firmantes autorizados, en la plataforma del banco.
- 9. Confeccionar las instrucciones de pago que se envían al custodio para la compra y venta de títulos valores.**
 - 9.1. Preparar las instrucciones del traslado y/o pago de títulos valores.
 - 9.2. Agregar en la carpeta compartida de documentos para firma, las instrucciones de pago, para revisión de la jefatura inmediata y posterior autorización de los firmantes autorizados en las cuentas bancarias
 - 9.3. Enviar las instrucciones firmadas por correo electrónico a los contactos referidos para la ejecución de estas.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

10. **Realizar mensualmente, las conciliaciones por código ISIN de la cartera de inversiones, de los Fondos de Administración y del Régimen de Capitalización Colectiva**
 - 10.1. Cargar los archivos de saldos enviados por el Custodio de Valores en el Sistema de Inversiones.
 - 10.2. Generar las conciliaciones en el Sistema de Inversiones.
 - 10.3. Enviar las conciliaciones a la jefatura inmediata para su revisión y firma
11. **En ausencia del Encargado de la Unidad de Tesorería, por vacaciones o incapacidades preparara el informe saldos diarios, el informe para el vector de precio de los fondos de administración y, en caso de ser necesario, gestiona el proceso de Negociación en Monex, para la compra y venta de dólares en la plataforma de Central Directo.**
12. **En ausencia del Asistente Financiero Contable, por vacaciones e incapacidades, cubre los tiempos de almuerzo del Ejecutivo de Tesorería y revisa los depósitos generados en la Caja General.**
13. **Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo que le corresponde desarrollar al departamento.**
14. **Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado de la Unidad de Tesorería y del Jefe Departamento Financiero Contable.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachiller en Contaduría o carrera relacionada con ciencias económicas.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Años de Experiencia	Mínimo 3 años
Requisito Legal	1) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 2) Reporte crediticio del Centro de Información crediticia (CIC de SUGEF)
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica.

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

		adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	
TRABAJO EN EQUIPO	EN	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Y	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	A	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas			Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Inversiones y Mercado de Valores			Nivel 2
2- Conocimientos en Tesorería			Nivel 2
3- Manejo operativo de efectivo y otros valores			Nivel 1
4- Conocimiento en manejo de Flujos de Efectivo			Nivel 2
5- Conocimiento del marco reglamentario y normativo de los servicios del SINPE, relacionados con la Tesorería			Nivel 1

VI. TELETRABAJO



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad de Cuenta Individual RCC

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en el proceso de servicio al cliente interno y externo de la gestión de pago de la cuenta individual del RCC.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Realizar funciones de servicio al cliente interno y externo.

- 1.1. Atender la correspondencia interna y externa en el tiempo legalmente establecido.
- 1.2. Atender consultas: telefónicas, personales y electrónicas.
- 1.3. Ejecutar las actividades asignadas en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos que rigen.
- 1.4. Asesorar a los usuarios internos y externos.

2. Atender otras funciones afines al puesto.

- 2.1. Realizar reuniones con superiores, subalternos y distintos usuarios internos y externos.
- 2.2. Coordinar y elaborar requerimientos para el aseguramiento de la calidad de los procesos.
- 2.3. Analizar e implementar las recomendaciones de las auditorías internas, externas y entes reguladores.
- 2.4. Ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo que le corresponde desarrollar al departamento.
- 2.5. Remitir información a la Superintendencia de Pensiones (afiliados activos y pensionados del RCC).

3. Apoyar a la Unidad de Base de datos en la unificación de cédulas de identidad.

- 3.1. Verificar que el resultado final sea debidamente informado por la vía formal.

4. Distribuir cotizaciones a solicitud del patrono u interesado.

- 4.1. Revisar y dar el visto bueno del cambio efectuado para cada período.
- 4.2. Verificar que el cambio sea debidamente informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

5. Supervisar las devoluciones por giros pagados de más a solicitud del patrono.

- 5.1. Revisar y dar el visto bueno del cambio realizado.
- 5.2. Dar el visto bueno de la solicitud de pago.
- 5.3. Verificar que el cambio y el pago sea comunicado.

6. Supervisar el pago quincenal de pensiones del Régimen de Capitalización Colectiva.

- 6.1. Velar por que la planilla se elabore en el tiempo establecido.
- 6.2. Custodiar el correcto funcionamiento del sistema.
- 6.3. Revisar y controlar la planilla de pensionados del Régimen de Capitalización Colectiva.
- 6.4. Dar el visto bueno de la solicitud de pago de la planilla.
- 6.5. Coordinar el envío de los desgloses a los pensionados del Régimen de Capitalización Colectiva.
- 6.6. Autorizar los pagos correspondientes.

7. Supervisar el pago a la CCSS del Seguro de Enfermedad y Maternidad a pensionados del Régimen de Capitalización Colectiva.

- 7.1. Velar por que la planilla se elabore en el tiempo establecido.
- 7.2. Analizar que las sumas totales retenidas a los pensionados, coincida con la información reportada en la página Web del SICERE.
- 7.3. Dar el visto bueno de la solicitud de pago.

8. Supervisar el traslado de cuotas a solicitud de los distintos regímenes del primer pilar, por renuncia o por error.

- 8.1. Revisar la documentación de cada expediente.
- 8.2. Dar visto bueno a los cálculos de traslado de cuotas del Régimen de Capitalización Colectiva a los distintos regímenes que conforman el primer pilar (Caja Costarricense de Seguro Social, Régimen Transitorio de Reparto y Poder Judicial).
- 8.3. Autorizar la solicitud de pago.
- 8.4. Velar por que los comunicados formales se realicen a todas las partes involucradas.
- 8.5. Revisar y autorizar el pago de diferencias obreras por traslado de cuotas y error del patrono.

9. Coordinar el envío de estados de cotización a la membresía activa del Régimen de Capitalización Colectiva.

- 9.1. Coordinar con los Departamentos internos inmersos en el proceso (Departamento de Tecnología de Información y Departamento de Inversiones).
- 9.2. Realizar la solicitud de envío de forma trimestral y bianual.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

9.3. Atender consultas por cualquier medio digital producto del envío de los estados de cotización.

10. Conciliar la Cuenta Individual vs Contabilidad.

11. Realizar la carga de datos a SUPEN correspondiente afiliados y pensionados del Régimen de Capitalización Colectiva y el Régimen Transitorio de Reparto.

- 11.1. Generar y revisar los archivos de afiliados y pensionados del RCC y RTR.
- 11.2. Cargar y validar los archivos de afiliados y pensionados del RCC y RTR, en el sistema de SUPEN.
- 11.3. Coordinar con la Superintendencia de Pensiones casos de afiliados y pensionados que no hayan quedado validados en el sistema de VES.
- 11.4. Notificar a la SUPEN la validación de todos los afiliados y pensionados.

12. Elaboración de estudios y detalles de cotizaciones

- 12.1. Investiga si hay cotizaciones que le correspondan al solicitante y que por diversos motivos no fueron registrados correctamente a la Cuenta Individual (números de cédula erróneos, nombre y o apellidos mal anotados, omisiones y algunas inconsistencias).
- 12.2. De existir evidencia de que las cuotas fueron reportadas correctamente al Régimen de Capitalización Colectiva solicita el visto bueno de la jefatura para proceder con la carga.
- 12.3. Coordina con la Unidad de Contabilidad para afectar la Cuenta Individual
- 12.4. Realiza la carga de las cuotas que fueron reportadas, pero no fueron cargadas a la Cuenta Individual
- 12.5. Notifica a los interesados sobre la carga de la información.

13. Revisar y actualizar manuales de procedimientos de la Unidad.

14. Coadyuvar en la aplicación de la evaluación del desempeño al personal que supervisa.

15. Minimizar los riesgos por medio de la aplicación y el seguimiento del Sistema de Control Interno.

16. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignados por su superior inmediato.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa vigente P01-RP-010 Política de Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia y P01-PR-014 Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia. Realizar el análisis de brechas y propuesta del plan de acción.
 - i. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- j. Informar al Ofician de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
- k. Promover la cultura de cumplimiento.
- l. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Crítico:** corresponde a puestos con la responsabilidad de ejecutar procesos críticos relacionados con la continuidad del negocio como la *Subactividad Propuesta de Pago del Subproceso Gestión de Pensión y Jubilación (RCC) contenido en el Proceso Crítico Gestión de Pensión y Jubilación.*
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Financiero Contable.

Ejercida: Ejecutivo de Cuenta Individual.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas, Contaduría, carrera relacionada con ciencias económicas o Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años
Requisito Legal	1) Incorporación en el Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Cálculo y pago de panilla		Nivel 2
2- Conocimiento de regímenes de pensiones		Nivel 3
3- Conocimiento de Leyes y normativa del Magisterio Nacional		Nivel 2
4- Liquidaciones y traslado de cuotas		Nivel 2
5- Conocimiento en el control y administración de la Cuenta Individual		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Ejecutivo de Cuenta Individual

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Realización del procesamiento y carga de información en los sistemas informáticos para la generación de pago de pensiones del Régimen de Capitalización Colectiva, así como también el traslado de cotizaciones a los distintos Regímenes del primer pilar.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Realizar funciones de Servicio al Cliente.

- 1.1. Atender consultas internas y externas, mediante las siguientes vías: electrónica, telefónica y física.
- 1.2. Atender y tramitar la correspondencia interna y externa, asignada por el Encargado de la Unidad.

2. Apoyar a la Unidad de Base de datos en la unificación de cédulas de identidad.

- 2.1. Ejecutar la solicitud formal realizada por la Unidad de Base Datos.
- 2.2. Comunicar formalmente el resultado final.

3. Efectuar la distribución de cotizaciones a solicitud del patrono o interesado.

- 3.1. Analizar la documentación suministrada por el patrono o el interesado.
- 3.2. Ejecutar los ajustes a nivel de sistema para cada período.
- 3.3. Comunicar a la parte solicitante sobre el ajuste realizado.

4. Realizar devoluciones por giros pagados de más a solicitud del patrono.

- 4.1. Analizar la documentación suministrada por el patrono.
- 4.2. Ejecutar los ajustes a nivel de sistema, para cada cuota (obrero, patronal, estatal, 5xmil).
- 4.3. Efectuar el pago.
- 4.4. Comunicar al patrono la suma devuelta e informar los cambios realizados.

5. Emitir el pago quincenal de pensiones del Régimen de Capitalización Colectiva.

- 5.1. Analizar la resolución de cada expediente.
- 5.2. Elaborar en el sistema la planilla y cargar información de instituciones externas.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 5.3. Confeccionar el pago de las deducciones de Ley (pensiones alimenticias e impuesto sobre la renta)
- 5.4. Realizar el pago de todos los pensionados del Régimen de Capitalización Colectiva.
- 5.5. Comunicar a las distintas instituciones deductoras los rebajos aplicados a los pensionados.
- 5.6. Enviar desgloses a pensionados del Régimen de Capitalización Colectiva, vía correo electrónica y vía correo convencional.

6. Efectuar el pago a la CCSS del Seguro de Enfermedad y Maternidad a pensionados del Régimen de Capitalización Colectiva.

- 6.1. Elaborar vía electrónica la planilla del SEM, ingresando los montos nominales de cada pensionado.
- 6.2. Pagar la planilla del SEM.

7. Ejecutar el traslado de cuotas a solicitud de los distintos regímenes del primer pilar, por renuncia o por error.

- 7.1. Analizar cada solicitud recibida.
- 7.2. Elaborar en el sistema los respectivos traslados de cuotas.
- 7.3. Realizar el pago a cada institución según corresponda.
- 7.4. Comunicar a cada institución el traslado realizado.
- 7.5. Calcular las diferencias obreras generadas por traslados de puestos administrativos.

8. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado Unidad de Cuenta Individual RCC y del Jefe Departamento Financiero Contable.
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en carreras de Administración de Negocios, Contaduría o relacionadas con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Legal	No aplica.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica.

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimientos básicos en contabilidad		Nivel 1
2- Cálculo y pago de planilla		Nivel 2
3- Conocimiento de regímenes de pensiones		Nivel 2
4- Conocimiento en administración de Cuenta Individual		Nivel 2
5- Liquidaciones y traslados de cuotas		Nivel 2

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad de Inspección

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, velando por la aplicación de leyes, reglamentos, procedimientos y demás normativa aplicable a las entidades educativas.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Administrar la Unidad de Inspección, en apego a las políticas institucionales de forma eficiente, maximizando tanto el recurso humano como el recurso físico disponible en los procesos de inspección y supervisión que se ejecuten ante las entidades educativas indicadas en el artículo 8 de la Ley 7531 y sus reformas.

- 1.1. Planificar, coordinar, supervisar las actividades administrativas y de campo que deben llevar a cabo los supervisores para el cumplimiento efectivo de lo dispuesto en la legislación vigente.
- 1.2. Asistir a las actividades de campo a nivel nacional con inspectores para verificar la ejecución de los procesos y el cumplimiento efectivo de las normas y políticas establecidas.
- 1.3. Atender y resolver las solicitudes o consultas de los usuarios internos y externos tanto personalmente, por escrito, por correo electrónico o telefónicamente, sobre los trámites relacionados con la correcta aplicación del ámbito de cobertura de la Ley de Pensiones del Magisterio Nacional.
- 1.4. Controlar el uso adecuado de los materiales y equipo asignado a su unidad.

2. Instaurar y mantener un adecuado equipo de trabajo con un clima laboral equilibrado de forma que los integrantes realicen sus labores en un espacio mental y físico saludable fomentando la iniciativa y motivándolos con el fin de obtener rendimientos superiores para que los objetivos y metas propuestos por la unidad se alcancen de forma efectiva y oportuna.

- 2.1. Ejecutar programas de capacitación para el personal de la unidad en diferentes especialidades de forma que los inspectores adquieran conocimientos y se fortalezcan sus actitudes en la ejecución de las labores propias de la unidad.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3. Establecer y proyectar objetivos y acciones; determinando metas de abordaje, plazos, recursos y mecanismos de control, con el fin de asegurar su cumplimiento.

- 3.1. Capacitar y brindar inducción al personal de la unidad en materia legal, sistemas informáticos, servicios de charlas, con el objetivo de proporcionarle a supervisor habilidades y conocimientos que los hagan más aptos y diestros en la ejecución de su trabajo cotidiano.

4. Ordenar y programar las actividades de la unidad, así como el uso eficiente de los recursos, estableciendo prioridades y evaluando resultados e incorporando mejoras.

- 4.1. Coordinar la recuperación de las sumas que adeudan los centros educativos con atrasos mayores a 90 días antes del envío a cobro judicial.
- 4.2. Ejecutar los diversos procesos de la unidad de Inspección asociados a la recuperación de las sumas que adeudan los centros educativos por diferencia de cotización, rendimientos obreros y rendimientos patronales, según lo dispuesto por el artículo 51 del Reglamentos del RCC
- 4.3. Colaborar en los controles de los diferentes trabajos estadísticos que ejecuten personal de menor nivel en la unidad a su cargo.

5. Diseñar, recomendar, desarrollar y ejecutar sistemas informáticos efectivos, que coadyuven al mejoramiento de las diferentes labores que se ejecutan en la unidad.

- 5.1. Establecer los medios de comunicación más eficaces para la coordinación de su unidad con las demás dependencias de la Institución.
- 5.2. Colaborar con la jefatura superior, en la tarea de establecer métodos de trabajo que faciliten resultados más adecuados en la unidad.
- 5.3. Realizar actividades de análisis de sistemas a su cargo y establecer mejoras en los mismos de forma que esto coadyuve en la ejecución de las tareas de la unidad y de la institución.

6. Establecer mecanismos de coordinación eficientes con otras unidades o departamentos de JUPEMA, de forma que estos coadyuven en los procesos que se ejecuten antes los centros educativos.

- 6.1. Brindar charlas al personal de otros departamentos de JUPEMA, sobre los alcances de la Ley de Pensiones del Magisterio Nacional y procesos que ejecuta la Unidad de Inspección.
- 6.2. Recibir, verificar y resolver las solicitudes que ingresan por medio telefónico, personales o por correo planteadas por el cliente interno, brindando información del procedimiento y orientando, de acuerdo con



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

la necesidad planteada con el objetivo de establecer soluciones satisfactorias para el requerimiento del servicio.

7. Establecer canales de comunicación con las instituciones externas con el objetivo de obtener información y documentación que permita resolver de forma oportuna las diversas gestiones a cargo de la unidad.

7.1. Recibir, verificar y resolver las solicitudes que ingresan por medio telefónicas, personales, por correo o por escrito planteadas por el cliente externo, brindando información del procedimiento y orientando, de acuerdo con la necesidad planteada con el objetivo de establecer soluciones satisfactorias para el requerimiento del servicio.

8. Colaborar con la Jefatura del Departamento en la planificación, desarrollo, ejecución de actividades y procesos que esta requiera aportando para determinadas situación o problemas conclusiones y recomendaciones, como alternativas de solución.

8.1. Confeccionar informes requeridos por la Jefatura del Departamento, Auditoría Interna, Gremios y SUPEN, relacionados a las actividades que realizar la unidad de forma para conocer de los resultados evaluarlos y toma de decisiones.

8.2. Realizar reuniones con superiores y subalternos, con el propósito de tratar asuntos técnicos y administrativos que afectan las actividades de su dependencia.

8.3. Dar seguimiento a las recomendaciones de las auditorías internas y externas y entes reguladores y velar porque aquellas que sean aprobadas se implementen oportunamente.

8.4. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo que le corresponde desarrollar al departamento.

9. Revisar, analizar, autorizar o denegar procesos legales de inspección y prevención, resoluciones interlocutorias, ampliación de plazos que ejecutan los supervisores contra los centros educativos público y privados que se encuentren dentro de la cobertura del Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional.

10. Redactar y renovar el reglamento y manual de procedimiento concernientes a la Unidad de Inspección de forma que estos se mantengan actualizados en apego a lo establecido por la legislación y los requerimientos institucionales, de forma que las ejecuciones de los procesos estén establecidas en estos documentos.

11. Confeccionar las propuestas de resoluciones de recursos de revocatoria, recurso de apelación, recurso de revisión y recurso de ampliación



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

presentados por los centros Educativo de forma que estos sean conocidos y resueltos por la Dirección Ejecutiva y el Órgano de Dirección como parte de los trámites que ejecuta la Unidad de Inspección.

12. Notificar las resoluciones establecidas tanto por la Dirección Ejecutiva como por el Órgano de Dirección en referencia a los recursos de revocatoria, recurso de apelación, recurso de revisión y recurso de ampliación presentados por los centros Educativo.
13. Mantener actualizada la Base de Datos de Supervisión y monitorear el buen funcionamiento del Sistema de Planilla Web.
14. Coadyuvar en la aplicación de la evaluación del desempeño al personal que supervisa.
15. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
- d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa vigente P01-RP-010 Política de Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia y P01-PR-014 Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia. Realizar el análisis de brechas y propuesta del plan de acción.
 - i. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - j. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - k. Promover la cultura de cumplimiento.
 - l. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
 - **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
 - **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Financiero Contable.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Ejercida: Inspector.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas, Contaduría, carrera relacionada con ciencias económicas o Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimientos en Finanzas (Cobro/Contabilidad)		Nivel 1
2- Conocimiento de normativa relacionada al Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional		Nivel 3
3- Conocimiento en procesos de notificación judicial		Nivel 2
4- Conocimiento de los procedimientos administrativos ante instituciones amparadas en el artículo 8 de Ley 7531		Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

5- Conocimiento en confección y redacción de informes técnicos

Nivel 2

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Inspector

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores variadas y complejas en el campo de Inspección y supervisión, control y aplicación de Leyes y Reglamentos en los centros educativos Públicos y Privados incluidos dentro del ámbito de cobertura de la Ley 7531 y sus reformas, a nivel nacional, cotizantes estos de los Regímenes de Capitalización Colectiva y Régimen Transitorio de Reparto.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Inspeccionar y supervisar el cumplimiento de las leyes y reglamentos por parte de las instituciones educativas, públicas o privadas, amparados en el artículo 8 de la Ley 7531 y sus reformas.

- 1.1. Recolectar información interna mediante el Sistema de Supervisión y Módulo de Consulta Unificada, Sistema de Expediente Digital, Sistema de Recaudación y Sistema de Planilla Web, Sistema del RCC y RTR, Sistema de Cuenta Individual y Sistema Consolidado de Pensiones, requerida para realizar el proceso de inspección de campo.
- 1.2. Recolectar información externa ante el Ministerio de Educación Pública, Dirección de Educación Privada del Ministerio de Educación Pública, Registro Nacional y Caja Costarricense de Seguro Social o cualquier otro ente que se requiera, para realizar el proceso de inspección de campo y en el proceso de investigación.
- 1.3. Programar y solicitar ante la Unidad de Transporte el vehículo para realizar el trabajo de campo.
- 1.4. Conducir vehículos institucionales, en la ejecución de las labores de inspección o cualquier otro trámite que se requiera realizar ante los centros educativos a nivel nacional.
- 1.5. Visitar a los centros educativos cotizantes del Sistema de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional con el fin de garantizar el correcto empadronamiento del personal docente y administrativo.
- 1.6. Ejecutar notificaciones ligadas a procesos administrativos.
- 1.7. Ejecutar investigaciones complejas a fin de determinar el cumplimiento del empleador según lo dispuesto en la legislación vigente.
- 1.8. Analizar y evaluar la información presentada por los centros educativos según los procesos que correspondan.
- 1.9. Confeccionar planillas y calcular montos dinerales adeudados al Régimen de Capitalización Colectiva y Régimen Transitorio de Reparto por atraso en cuotas obrero-patronales y gastos administrativos.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 1.10. Participar en reuniones con representantes legales, asesores legales y juntas directivas de los centros educativos.
- 1.11. Preparar y presentar informes inspección, prevenciones con traslado de cargos sobre los procesos administrativos y legales que se ejecutan.
- 1.12. Confección de resoluciones finales por cobro de Cuotas Obrero-Patronales y resoluciones de multas por transgresiones a la ley.
- 1.13. Orientar e instruir a patronos y trabajadores administrativos en aspectos legales relacionados con las leyes y reglamentos de JUPEMA.
- 1.14. Capacitar y brindar inducción a patronos y personal del área administrativa de Centros Educativos en relación con el Sistema de Planilla Web, medio para el recaudado de cuotas obrero-patronales y cobro de créditos utilizado por JUPEMA.
- 1.15. Brindar charlas al personal docente y administrativo en los centros educativos sobre los alcances de la Ley 7531 y sus reformas.
- 1.16. Levantar actas in situ, con valor de prueba calificada ante procesos judiciales.
- 1.17. Revisar Estados Financieros y libros contables de entidades supervisadas para verificar la liquidez de las instituciones en aras de garantizar el pago de las obligaciones obrero-patronales ante la seguridad social.
- 1.18. Programar visitas en conjunto con autoridades del Ministerio de Educación Pública, Caja Costarricense de Seguro Social y Ministerio de Seguridad Pública para ingresar a los Centros Educativos.
- 1.19. Atender y validar denuncias de omisiones de cuotas obrero-patronales de funcionarios activos o pensionados.
- 1.20. Atender, validar y tramitar planillas adicionales solicitadas por centros educativos activos, de periodos omitidos a JUPEMA.

2. Registrar información en el Sistema de Supervisión.

- 2.1. Realizar cambios en los topes de reparto de la página web.
- 2.2. Ingresar en el sistema de supervisión los diferentes trámites que se ejecutaron durante el proceso administrativo y legal.
- 2.3. Registrar en el Sistema de Informes los diferentes informes generados durante el proceso de inspección (Informe de Inspección, Prevención con traslado de cargos, resoluciones finales, informes de cierre, entre otros).
- 2.4. Actualizar en la Pantalla de Instituciones los datos generales de las instituciones educativas públicas y privadas.
- 2.5. Actualizar datos de las instituciones según documentos remitidos por la Dirección de Educación Privada del Ministerio de Educación Pública.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.6. Actualizar los expedientes de los centros educativos tanto física como digitalmente.
- 2.7. Ejecutar el correspondiente proceso de digitalización del expediente ante la Unidad de Archivo.
- 2.8. Realizar apertura y cierre de Centros Educativos en el Sistema de Supervisión (códigos).
- 2.9. Ingresar información registrada en el sistema de programación de visitas.

3. Dar atención al Cliente.

- 3.1. Brindar información respecto a trámites de inspección que se ejecutan ante los centros educativos públicos y privadas.
- 3.2. Recibir denuncias de los trabajadores respecto al incumplimiento de las obligaciones patronales.
- 3.3. Orientar al afiliado externo sobre asuntos ligados a sus cuotas y régimen de pertenencia.
- 3.4. Brindar información al cliente interno sobre información de los centros educativos públicos y privados, procesos administrativos, planillas adeudadas o cualquier otro dato que requieran para la ejecución de sus labores.
- 3.5. Realizar gestiones de cobro administrativo ante las administraciones de Centros Educativos.
- 3.6. Brindar información de sobre créditos y cualquier otro dato que la institución requiera difundir entre la membresía.

4. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Financiero y del Encargado Unidad de Inspección.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en carreras de Administración de Negocios, Contaduría o relacionadas con ciencias económicas, Derecho.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Años de Experiencia	Mínimo 1 año
Requisito Legal	Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Experiencia Finanzas (Cobro/Contabilidad)		Nivel 1
2- Conocimiento en procesos de notificación judicial		Nivel 2
3- Conocimiento de los procedimientos administrativos ante instituciones amparadas en el artículo 8 de Ley 7531		Nivel 3
4- Conocimiento en confección y redacción de informes técnicos		Nivel 2
5- Conocimiento del sistema de gestión documental		Nivel 1

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad de Recaudación

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en el proceso de revisión de las planillas y control de morosidad de los cotizantes.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Revisar y verificar la información registrada en planillas canceladas por los Centros Educativos Públicos y Privados, cotizantes al Sistema de Pensiones del Magisterio Nacional y otros Regímenes de Pensiones (IVM – RTR):

1.1. Coordinar la revisión de planillas aplicadas para efectos de validar datos, y realizar correcciones.

2. Generar y revisar el informe para el cobro al Ministerio de Hacienda según artículo 15 de la Ley 7531 y sus reformas.

3. Revisar el Informe de morosidad de instituciones cotizantes al RCC y RTR.

3.1. Gestionar el cobro administrativo de los centros educativos en arreglos de planilla que presentan morosidad o trasgresiones en el pago de las cuotas de uno a noventa días, así como los intereses por pago tardío de planillas.

4. Revisar la información generada por el pago del 5 x Mil, Fondos de Terceros, cuentas por cobrar administrativas, cuentas por pagar instituciones cotizantes.

5. Revisar los procesos de registro y formalización de arreglos de pago con los centros educativos privados.

5.1. Elaborar los informes de morosidad de arreglos de pago.

6. Coordinar con el departamento Legal el envío de centros educativos a cobro judicial.

6.1. Coordinar el cobro de las multas por transgresiones a la Ley 7531 y sus reformas, y el incumplimiento de arreglos de pago por transgresiones o planillas.

6.2. Atender las consultas del departamento legal y/o abogados externos, relacionadas con los procesos de cobro judicial por no pago de planillas ordinarias y diferencias patronales por liquidaciones de cuotas.

7. Dar servicio al cliente interno y externo.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 7.1. Atender consultas telefónicas, personales y por otros medios digitales al usuario interno y externo.
- 7.2. Atender en el tiempo que establece la normativa, la correspondencia interna y externa que se direcciona a la unidad para su atención.
- 7.3. Brindar asesoría a compañeros, superiores, trabajadores de otras instituciones y público en general en la materia de su competencia.
- 7.4. Revisar el cobro de cuotas solicitadas de otros Regímenes de Pensiones.
- 8. Ejecutar las actividades asignadas en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos que rigen su unidad, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.**
- 9. Coordinar y controlar las acciones que correspondan para el aseguramiento de la calidad de los procesos bajo su responsabilidad.**
- 10. En caso necesario, cubrir los procesos operativos de los trabajadores de la Unidad, en ausencia de ellos o ante cualquier contingencia operativa que se presente.**
- 11. Dar seguimiento a las recomendaciones de las auditorías internas y externas y entes reguladores y velar porque aquellas que sean aprobadas se implementen oportunamente.**
- 12. Elaborar incidentes o solicitudes de servicio, requerimientos y ejecución de pruebas por desarrollo y ajustes a los sistemas informáticos, cuando sea necesario y gestionar con la Unidad de Calidad e Innovación la automatización de nuevos procesos cuando aplique.**
- 13. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.**
 - 13.1. Minimizar los riesgos por medio de la aplicación de cuestionarios de control interno y autoevaluación.
- 14. Coadyuvar en la aplicación de la evaluación del desempeño al personal que supervisa.**
- 15. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa vigente P01-RP-010 Política de Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia y P01-PR-014 Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia. Realizar el análisis de brechas y propuesta del plan de acción.
 - i. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- j. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
- k. Promover la cultura de cumplimiento.
- l. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Financiero Contable.

Ejercida: Ejecutivo de Recaudación.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Negocios, Contaduría, carrera relacionada con ciencias económicas o Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con obligaciones al día y estatus activo. 2) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio. (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Idiomas	No aplica.

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento en Finanzas (Cobro/Contabilidad)		Nivel 1
2- Conocimiento del sistema de pensiones del Magisterio Nacional		Nivel 2
3- Conocimiento en procesos de cuentas por Cobrar Administrativas		Nivel 3
4- Conocimiento en procesos derivados del cobro de cuotas obrero-patronales		Nivel 3
5- Redacción y Ortografía		Nivel 2

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Ejecutivo de Recaudación

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Realizar las tareas relacionadas con la carga, el pago y registro de planillas, y funciones derivadas del mismo.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Registrar pago de planillas.

- 1.1. Revisar y cotejar los pagos en la caja y transferencia versus las planillas cargadas.
- 1.2. Enviar a registrar a la Unidad de Tesorería (Cajas), las planillas ordinarias, arreglos de pago, transgresiones, intereses y liquidaciones cuotas de Regímenes del primer pilar al RCC, así como las diferencias obrero-patronales que se derivan de una liquidación de cuotas.
- 1.3. Registrar los comprobantes de ingreso emitidos por la Unidad de Tesorería, por concepto de pagos de planillas ordinarias, arreglos de pago, transgresiones, intereses y liquidaciones de otros regímenes del primer pilar de pensiones.
- 1.4. Revisar y aplicar la información registrada por pago de planillas de los Centros Educativos Privados, Universidades Estatales, Ministerios de Educación y Hacienda y cuotas liquidadas de otros regímenes.
- 1.5. Confeccionar verificaciones de cuotas y renunciaciones al Régimen de RTR.
- 1.6. Depurar los registros de las planillas canceladas del RTR.
- 1.7. Realizar gestiones de cobro mediante oficios, envío de avisos de cobro, correos electrónicos, aplicaciones de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes, visitas a centros educativos, llamadas telefónicas (entre otras herramientas de gestión de cobro, pero no limitadas a estas), por atraso en el pago de planillas ordinarias, arreglos de pago, transgresiones, pago tardío de planillas.
- 1.8. Tramitar las devoluciones por sobrantes de dinero por pago de planillas al RCC y RTR, solicitudes de montos cancelados de más de Centros Educativos cotizantes al RTR y liquidaciones de intereses.
- 1.9. Archivar los documentos que se generan en la unidad, por pago de planillas.
- 1.10. Solicitar el traslado de cotizaciones de la CCSS al RCC y ejecutar los procesos derivados como cobro de diferencias, formalización de arreglos de pago, registro y aplicación de cuotas de arreglos de pago.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

2. Registrar en el sistema de servicio al cliente del RCC las gestiones y respuestas relacionadas con la solicitud de traslado de cuotas de la CCSS.

- 2.1. Ejecutar el cierre mensual del sistema de recaudación y generar el informe para el cobro de la cuota patronal y estatal.
- 2.2. Generar, revisar y trasladar la información de arreglos de pago, 5 x mil, fondos de terceros, cuentas por pagar y cobro a instituciones cotizantes y cuentas por cobrar administrativas para efectos de la ejecución de conciliaciones
- 2.3. Analizar la viabilidad de las solicitudes de financiamiento de arreglo de pago, transgresiones y propuestas de pago; así como el cálculo y registro de estos.

3. Trasladar los procesos a Cobro Judicial, derivados del incumplimiento de arreglos de pago o por proceso de la Unidad de Inspección.

- 3.1. Registrar y controlar los procesos de cobro judicial y transgresiones de los centros educativos.
- 3.2. Atender las solicitudes de información del departamento Legal y abogados externos por procesos que se encuentran en Cobro Judicial.
- 3.3. Trasladar mediante oficio, los documentos para el cobro judicial al departamento Legal.

4. Brindar soporte administrativo.

- 4.1. Atender consultas telefónicas y personales de usuarios internos y externos.
- 4.2. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico, Plan Anual Operativo, y Sistema de Control Interno SEVRI que le corresponden desarrollar al departamento.
- 4.3. Elaboración de solicitudes de mesa de servicios, requerimientos y ejecución de pruebas por desarrollo y ajustes a los sistemas informáticos.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Financiero Contable y del Encargado Unidad de Recaudación.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Académico	Título de Bachillerato en carreras de Administración de Negocios, Contaduría o relacionadas con ciencias económicas, Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años
Requisito Legal	Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimientos básicos en Contabilidad		Nivel 1
2- Conocimiento del sistema de pensiones del Magisterio Nacional		Nivel 2
3- Conocimiento en procesos derivados del cobro de cuotas obrero-patronales		Nivel 2
4- Gestión Documental		Nivel 1
5- Redacción y Ortografía		Nivel 1



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ESTRUCTURA DEPARTAMENTO INVERSIONES



Jefe Departamento Inversiones

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de los procesos del departamento y el equipo de trabajo asignado. Atender, responder y asesorar en los trámites y consultas a las diferentes áreas internas de la institución o por designación de la Dirección Ejecutiva o del Órgano de Dirección.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- 1. Definir, elaborar, planificar, coordinar, revisar y controlar las labores relacionadas con la gestión del portafolio de inversiones del RCC (incluye los instrumentos financieros transados en el mercado de valores nacional e internacional; así como las inversiones en proyectos de infraestructura) y coadyuvar en los procesos relacionados con el Fondo Especial de Administración.**
 - 1.1. Analizar y recomendar nuevas oportunidades de inversión que ofrece el mercado financiero y bursátil nacional e internacional; así como proyectos de infraestructura a las diferentes instancias involucradas.
 - 1.2. Colaborar en la elaboración, aplicación, revisión y control de las políticas de inversión y liquidez aprobadas por el Órgano de Dirección.
 - 1.3. Colaborar en la elaboración, revisión y control de la planificación estratégica de las inversiones del RCC, aprobada por el Órgano de Dirección.
 - 1.4. Colaborar en proceso de elaboración, revisión y control de las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, en materia de gestión de las inversiones y gestión de riesgos.
 - 1.5. Elaborar los informes periódicos de la gestión de las inversiones, que se presentan en el Comité de Inversiones y el Órgano de Dirección para su aprobación.
 - 1.6. Realizar la coordinación técnica del Comité de Inversiones.
- 2. Promover el cumplimiento y seguimiento de las iniciativas en el Plan Estratégico Institucional relacionado con el tema de inversiones.**
- 3. Realizar e implementar los planes de acción para generar el rendimiento adecuado para la sostenibilidad actuarial del RCC. Lo anterior, relacionado con la planificación estratégica aprobada por el Comité de Inversiones.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

4. Participar activamente y/o elaborar el PEI, PAO, presupuesto del departamento y la institución. Así como, los planes de acción de mejora de las labores del departamento.
5. Elaborar y/o revisar los documentos relacionados con la gestión de inversiones del Régimen de Capitalización Colectiva que se deben presentar ante la SUPEN y las Auditorías Internas y Externas y Contraloría General de la República.
6. Coordinar las gestiones correspondientes al departamento, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones y solicitudes de información de los entes reguladores como: Contraloría General de la República, SUPEN, Auditorías Internas y Externas, entre otros
7. Velar por el cumplimiento de la normativa vigente en tema de gestión de inversiones del RCC.
8. Atender los temas relacionadas con la gestión de los procesos del departamento:
 - 8.1. Realizar, evaluar, aprobar y presentar ante la instancia respectiva, los cambios propuestos en la normativa vigente, elaborada por el equipo de profesionales a su cargo.
 - 8.2. Evaluar y aprobar los rediseños en procesos, presentados por su equipo de profesionales que contribuyan al mejoramiento de las funciones realizadas en su departamento, dentro de la normativa de la institución.
9. Dar seguimiento y ejecutar los acuerdos dictados por el Órgano Colegiado.
10. Supervisar y controlar los procesos de registro y gestión diaria de las inversiones del Régimen de Capitalización Colectiva.
 - 10.1. Controlar que los procesos realizados por el área de registro y control de las inversiones se estén realizando conforme con lo definido en la normativa vigente.
 - 10.2. Supervisar y controlar que la gestión diaria de inversión se está realizando conforme con lo establecido en la normativa vigente y la planificación estratégica aprobada por el Órgano de Dirección.
 - 10.3. Supervisar que se está cumpliendo con las directrices emanadas de la política de gestión de liquidez.
11. Monitorear la información cualitativa y cuantitativa relacionada con el entorno económico, financiero y bursátil prevaleciente a nivel nacional e internacional.
12. Mantener reuniones constantes con entes emisores, entidades financieras, intermediarios financieros y cualquier otro agente relacionado.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 12.1. Monitorear los hechos relevantes que emana de la Bolsa Nacional de Valores (BNV), la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), Banco Central de Costa Rica, Ministerio de Hacienda, entre otros.

13. Realizar la gestión administrativa del departamento.

- 13.1. Asignar, dirigir y controlar las labores del personal a su cargo, resolver los problemas técnicos, administrativos y profesionales que se presenten, controlar el cumplimiento de las instrucciones giradas tanto en calidad como en tiempo de respuesta.
- 13.2. Elaborar y revisar el presupuesto y Balance Score Card del departamento a su cargo, aprobar las erogaciones, controlar su uso apropiado y proponer las modificaciones que resulten de los planes y requerimientos del departamento.
- 13.3. Preparar y presentar informes periódicos (Balance Score Card), de la gestión del departamento a su cargo a la dirección respectiva.
- 13.4. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y el Balance Score Card del departamento.
- 13.5. Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos, relacionados con el cuidado y preservación de los activos asignados al departamento.

14. Coadyuvar en la suplencia de las funciones realizadas por el Analista de Inversiones, cuando así se requieran.

15. Atender los temas relacionados con la gestión de los procesos del departamento:

- 15.1. Revisar los cambios propuestos por los subalternos relacionados con la gestión de las inversiones del RCC.

16. Realizar, evaluar, aprobar y presentar ante la instancia respectiva, cambios propuestos en los procedimientos elaborados por el equipo de profesionales a su cargo.

- 16.1. Evaluar y aprobar los rediseños en procesos, presentados por su equipo de profesionales que contribuyan al mejoramiento de las funciones realizadas en su departamento, dentro de la normativa de la institución.

17. Realizar, revisar y dar seguimiento según corresponda al Plan de Continuidad del Negocio, así como cualquier otro que corresponda.

18. Elaborar informes de las labores realizadas según lo establezca la jefatura respectiva.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

19. **Asignar, dirigir y controlar las labores del personal a su cargo, resolver los problemas técnicos, administrativos y profesionales que se presenten, controlar el cumplimiento de las instrucciones giradas tanto en calidad como en tiempo de respuesta.**
20. **Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
- h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
- i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
- j. Promover la cultura de cumplimiento.
- k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Comité Ejecutivo (Rol COBIT2019): Comité Ejecutivo (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
EDM01—Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de gobierno	EDM01.01 Evaluar el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.02 Dirigir el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.03 Monitorizar el sistema de gobierno	Informado
EDM02—Asegurar la obtención de beneficios	EDM02.01 Establecer el objetivo de la mezcla de inversión	Informado
	EDM02.02 Evaluar la optimización del valor.	Informado
	EDM02.03 Dirigir la optimización del valor.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	EDM02.04 Monitorizar la optimización del valor.	Informado
EDM03—Asegurar la optimización del riesgo	EDM03.01 Evaluar la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.02 Dirigir la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.03 Monitorizar la gestión de riesgos	Informado
EDM04—Asegurar la optimización de los recursos	EDM04.01 Evaluar la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.02 Dirigir la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.03 Monitorizar la gestión de recursos.	Informado
EDM05—Asegurar el compromiso de las partes interesadas	EDM05.01 Evaluar el compromiso y los requisitos de reportes de las partes interesadas	Informado
	EDM05.02 Dirigir el compromiso, comunicación y reporte de las partes interesadas.	Informado
	EDM05.03 Monitorizar el compromiso de las partes interesadas.	Informado
APO01—Gestionar el marco de gestión de I&T	APO01.01 Diseñar el sistema de gestión para la I&T de la empresa.	Informado
	APO01.02 Gestionar la comunicación de objetivos, dirección y decisiones tomadas.	Informado
	APO01.03 Gestionar la implementación de procesos (para respaldar la consecución de objetivos de gobierno y gestión).	Informado
	APO01.04 Definir e implementar las estructuras organizativas.	Aprueba
	APO01.05 Establecer roles y responsabilidades.	Aprueba
	APO01.06 Optimizar la ubicación de la función de TI.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO01.07 Definir la propiedad de la información (datos) y sistemas de información	Aprueba
	APO01.08 Definir las habilidades y competencias objetivo.	Aprueba
	APO01.09 Definir y comunicar políticas y procedimientos.	Aprueba
	APO01.10 Definir e implementar la infraestructura, servicios y aplicaciones para respaldar el sistema de gobierno y gestión.	Aprueba
	APO01.11 Gestionar la mejora continua del sistema de gestión de I&T.	Aprueba
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Informado
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Informado
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Informado
BAI04—Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio.	Aprueba
	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Aprueba
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
	BAI05.04 Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo	Aprueba
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Aprueba
	BAI05.07 Sostener los cambios.	Aprueba
DSS03—Gestionar los problemas	DSS03.05 Realizar una gestión proactiva de los problemas.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS04—Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06—Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
MEA01—Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
	MEA01.02 Establecer los objetivos de rendimiento y conformidad.	Aprueba
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Informado
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

Comité de Riesgos Empresariales (Rol COBIT2019): Comité de Riesgos (Estructura JUPEMA)



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.02 Catalogar los servicios habilitados por I&T	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos	Aprueba
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Aprueba
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Aprueba
APO13—Gestionar la seguridad	APO13.01 Establecer y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable

Dueño de Procesos del Negocio (Rol COBIT2019): Jefaturas de Departamento (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Responsable
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T.	Responsable
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Responsable
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Responsable
APO14 — Gestionar los datos	APO14.01 Definir y comunicar la estrategia y los roles y responsabilidades de la gestión de datos de la organización.	Responsable
BAI01 — Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Responsable
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Responsable
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Responsable
	BAI03.10: Mantener las soluciones	Responsable
BAI04 — Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales y crear una línea de referencia.	Responsable
	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Responsable
	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable
BAI06 — Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio	Responsable
	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios.	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales, y crear una línea de referencia	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio.	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.02 Gestionar cambios de emergencia	Informados
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios	Informados
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.01 Establecer un plan de implementación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.02 Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.03 Plan de pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.04 Establecer un entorno de pruebas	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.05 Realizar pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.06 Promover a producción y gestionar las liberaciones (releases)	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.01 Identificar y clasificar las fuentes de información para el gobierno y la gestión de I&T	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.03 Utilizar y compartir conocimiento	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.02 Gestionar activos críticos	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.03 Gestionar el ciclo de vida del activo	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.05 Gestionar las licencias	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.04 Generar informes de estado y de la configuración.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.04 Investigar, diagnosticar y asignar incidentes.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.03 Desarrollar e implementar una respuesta de continuidad del negocio.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.04 Realizar ejercicios, probar y revisar el plan de continuidad del negocio (BCP)	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	y el plan de respuesta ante desastres (DRP).	
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.06 Realizar formación sobre el plan de continuidad.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.01 Proteger contra software malicioso	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.04 Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.05 Gestionar el acceso físico a los activos de I&T.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.06 Gestionar documentos sensibles y dispositivos de salida.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.07 Gestionar las vulnerabilidades y monitorizar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.04 Gestionar errores y excepciones.	Aprueba
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.05 Asegurar la trazabilidad y la rendición de cuentas de los eventos de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.03 Recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.05 Asegurar la implementación de acciones correctivas.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.04 Obtener aseguramiento de cumplimiento externo.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Director Financiera Administrativa y del Director Ejecutivo.

Ejercida: Administrador de Portafolios Internacionales, Analista de Inversiones, Ejecutivo de Inversiones y Oficinista.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Economía, Administración de Empresas, Matemática, Estadística, Actuarial o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 8 años.
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo y con las obligaciones al día y estatus activo 2) Presentar la declaración Jurada de Bienes a la Contraloría General de República. 3) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 4) Reporte crediticio del Centro de Información crediticia (CIC de SUGEF). 5) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales. 6) Cumplir con los requisitos que establece la P01-RP-010 Política de Idoneidad y evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Sistemas de procesamiento de información financiera y bursátil (SIOPEL (BNV), SIBO (BNV), MONEX (BCCR), Bloomberg, Riesgos, Proveedor de precios, entre otros)



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 4
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 4
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 4
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio	Nivel 4



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 4
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Normativa CONASSIF (SUPEN, SUGEVAL, SUGEF)		Nivel 4
2- Conocimientos en materia financiera y bursátil a nivel nacional e internacional		Nivel 4
3- Manejo de sistemas de procesamiento de información financiera y bursátil, tal como: SIOPEL (BNV), SIBO (BNV), MONEX (BCCR), Bloomberg, entre otros.		Nivel 4
4- Conocimientos en gestión de riesgos		Nivel 4
5- Conocimientos en ciencias actuariales		Nivel 4

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Administrador de Portafolios Internacionales

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Invertir oportuna y eficazmente los flujos de efectivo de los fondos administrados, destinados a mercados internacionales, respetando los límites de inversión normativos y la planeación estratégica de las inversiones aprobada por el Comité de Inversiones y el Órgano de Dirección.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Coadyuvar en el proceso de inversiones.

- 1.1. Coordinar con el Encargado de Tesorería y jefatura de departamento de inversiones, los flujos de efectivo que se destinan a realizar inversiones en instrumentos del exterior.
- 1.2. Revisar diariamente las oportunidades de inversión, ya sea a través de los intermediarios bursátiles y/o las pantallas de negociación que provee los sistemas informáticos.
- 1.3. Proponer alternativas de inversión según la planeación estratégica de las inversiones aprobado por el Comité de Inversiones y el Órgano de Dirección.
- 1.4. Realizar el proceso de negociación de los valores e instrumentos financieros en el mercado financiero y bursátil internacional

2. Preparar y resguardar los documentos relacionados con la Estrategia y Acta de Inversión diaria.

- 2.1. Revisar la documentación de los procesos de negociación realizados diariamente y preparar la información para enviar al Departamento Financiero Contable (Unidad de Tesorería), para finiquitar el proceso de pago o cobro según corresponda de la negociación realizada.
- 2.2. Dar seguimiento a los instrumentos contenidos en el portafolio de inversiones, especialmente los relacionados con mercado internacional.
- 2.3. Analizar diariamente con el Jefe de Inversiones la inversión en instrumentos del exterior.
- 2.4. Manejar diariamente en un acta que incluye al menos: las decisiones de inversión que se realicen, así como su impacto en los límites de inversión y sobre la planeación estratégica establecida.

3. Analizar y plantear nuevas opciones de inversión, para los diferentes fondos administrados.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1. Realizar periódicamente informes sobre tasas de interés internacionales, precios de los principales índices bursátiles, especialmente sobre los cuales se invierte, precio de monedas y cualquiera que sea relevante para la toma de decisiones de inversión.
 - 3.2. Coordinar con los intermediarios bursátiles la inversión de los recursos.
 - 3.3. Analizar el entorno bursátil con el fin de identificar alternativas de inversión internacional que sean atractivas para los fondos administrados.
 - 3.4. Documentar todas las transacciones para su debida justificación contable.
 - 3.5. Coordinar con el área de Tesorería el registro de los instrumentos internacionales, sus características y condiciones particulares.
 - 3.6. Coordinar con el encargado de Tesorería las operaciones de cambios de moneda (compraventa) según sean las necesidades del fondo.
 - 3.7. Realizar, revisar y ajustar los documentos normativos relacionados con las funciones que corresponden al puesto.
- 4. Manejar diferentes sistemas informáticos básicos y específicos relacionados con sus funciones.**
 - 5. Brindar soporte administrativo al departamento.**
 - 5.1. Asistir a los diferentes Comités (inversiones y riesgos) y a Junta Directiva. Así como presentar la información que corresponda, cuando así se requiera.
 - 6. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Inversiones.
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Economía, Administración, Dirección de Empresas, Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas o carrera relacionada con ciencias económicas.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Años de Experiencia	Mínimo 5 años.
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Sistemas de información financiera (SIOPEL (BNV), MONEX (BNV), Bloomberg)
Idiomas	Inglés

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales,	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Normativa CONASSIF (SUPEN, SUGEVAL)		Nivel 3
2- Conocimientos en materia financiera y bursátil a nivel internacional		Nivel 3
3- Normativa interna de inversiones		Nivel 3
4- Análisis del entorno económico a nivel nacional e internacional		Nivel 3
5- Análisis de emisores bursátiles a nivel internacional		Nivel 3

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Analista de Inversiones

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Optimizar la gestión de los recursos financieros disponibles del portafolio de inversiones del Régimen de Capitalización Colectiva y el Fondo Especial de Administración en el mercado de valores nacional, de acuerdo con lo indicado en la ley 7531 y sus reformas y la normativa vigente.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Coadyuvar en el proceso de gestión del portafolio de inversiones en el mercado de valores.

- 1.1. Realizar la documentación diaria de inversión y coordinar con las unidades, áreas y departamentos involucrados con el proceso; lo anterior conforme con lo definido en la normativa interna y externa vigente.
- 1.2. Coordinar el proceso de negociación e inversión con las distintas partes interesadas del mercado financiero y bursátil costarricense, tales como: los puestos de bolsa, fondos de inversión y tesorías de las entidades financieras, etc.
- 1.3. Revisar diariamente las oportunidades de inversión en los distintos medios disponibles; tales como: a través de los intermediarios bursátiles y/o las pantallas de negociación que provee los sistemas informáticos de la Bolsa Nacional de Valores.
- 1.4. Realizar el proceso de negociación de los valores e instrumentos financieros en el mercado financiero y bursátil.
- 1.5. Revisar la documentación de los procesos de negociación e inversión realizados diariamente y preparar la información para enviar al Departamento Financiero-Contable (área de Tesorería), para finiquitar el proceso de pago o cobro según corresponda.
- 1.6. Preparar la documentación que resume el proceso diario de negociación e inversión conforme con lo definido en la normativa vigente.
- 1.7. Dar seguimiento al flujo de caja periódico de las inversiones del RCC. Para ello, considera los ingresos de cotizaciones, vencimientos de operaciones y salidas de pago de pensiones y pago de operaciones bursátiles.

2. Seguimiento de la planificación estratégica de las inversiones del RCC, en el mercado de valores nacional:



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.1. Revisar que las nuevas compras/ventas de instrumentos financieros en el mercado de valores nacional cumplen con lo establecido en la planificación estratégica de las inversiones y la normativa vigente.
- 2.2. Dar seguimiento al comportamiento e impacto del tipo de cambio sobre el comportamiento de la planificación estratégica, especialmente el tema relacionado con traslado de recursos financieros entre distintas monedas.

Monitorear la información cualitativa y cuantitativa relacionada con el entorno económico, financiero y bursátil prevaleciente a nivel nacional e internacional.

- 3.1. Mantener reuniones constantes con entes emisores, entidades financieras, intermediarios financieros y cualquier otro agente relacionado.
- 3.2. Monitorear los hechos relevantes remitidos por las distintas partes interesadas, tales como: la Bolsa Nacional de Valores (BNV), la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), Banco Central de Costa Rica, Ministerio de Hacienda, entre otros.

Preparar y resguardar diariamente los documentos relacionados con la gestión diaria de inversiones.

5. Revisar y controlar los cierres de límites de inversión y liquidez, de acuerdo con la normativa externa e interna vigente.

- 5.1. Revisar diariamente los límites de inversión.
- 5.2. Revisar y realizar los cierres de límites de inversión y liquidez, cuando así corresponda, conforme con lo indicado por la normativa vigente.

Mantener actualizada la documentación relacionada con los procesos que realiza el puesto de trabajo.

7. Actualizar la documentación relacionada con riesgo operativo.

- 7.1. Incluir y ajustar la información cuando así se requiera.
- 7.2. Coadyuvar con la jefatura en la revisión de los riesgos no financieros que pueden afectar el proceso de gestión de las inversiones.

Dar seguimiento al Plan de continuidad del negocio, de acuerdo con los requerimientos institucionales.

- 8.1. Participar de las reuniones y simulacros definidos por la institución.
- 8.2. Actualizar, cuando se requiera, la documentación relacionada con la continuidad de gestión de inversión en el mercado de valores.
- 8.3. Coadyuvar con la jefatura en la revisión del plan de continuidad del negocio del departamento de Inversiones.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

9. Analizar y plantear nuevas opciones de inversión, para los diferentes fondos administrados.

- 9.1. Revisar diariamente la información del mercado de valores; tal como: hechos relevantes que emana de la Bolsa Nacional de Valores, Superintendencia General de Valores (SUGEVAL); o cualquier otro medio que corresponda.
- 9.2. Mantener contacto constante con entidades emisoras e intermediarios financieros y Puestos de Bolsa y otras partes interesadas en el proceso de gestión de inversión en el mercado de valores nacional.

10. Manejar diferentes sistemas informáticos básicos y específicos relacionados con sus funciones; entre ellos: el Sistema de Inversiones, Límites y Sistema de Negociación de Valores Estandarizados (SIOPEL-Bolsa Nacional de Valores).

11. Elaborar, revisar y ajustar con el fin de mantener actualizados, los documentos relacionados con las funciones que corresponden al puesto, según la Norma de la calidad aplicable, el Plan Estratégico Institucional y la normativa interna y externa aplicable.

12. Brindar soporte administrativo al departamento.

- 12.1. Asistir a los diferentes Comités (inversiones y riesgos) y a Junta Directiva. Así como presentar la información que corresponda, cuando así se requiera.
- 12.2. Suplir en las funciones realizadas por el Ejecutivo de Inversiones, cuando así se requiera.
- 12.3. Suplir en las funciones realizadas por la Jefatura del departamento, cuando así corresponda.
- 12.4. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Balance Score Card del departamento que le corresponden desarrollar al departamento.
- 12.5. Preparar los informes relacionados con la gestión de los portafolios, cuando así se requieran.

13. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Crítico:** corresponde a puestos con la responsabilidad de ejecutar procesos críticos relacionados con la continuidad del negocio como la *Subactividad Gestión Diaria de Inversiones del Subproceso Gestión de Inversiones contenido en el Proceso Crítico Gestión de la Solidez del Fondo*.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Inversiones.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachiller y/o Licenciatura en Economía, Administración de Negocios, Contabilidad, Actuarial, Estadística y Matemática.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 3) Reporte crediticio del Centro de Información crediticia (CIC de SUGEF).
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Sistemas de información financiera (SIOPEL (BNV), SIBO (BNV), MONEX (BCCR), Software de proveedor de precios) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el	Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1. Normativa CONASSIF (SUPEN, SUGEVAL)		Nivel 3
2. Conocimientos en materia financiera y bursátil a nivel internacional		Nivel 3
3. Manejo de sistemas de procesamiento de información financiera y bursátil, tal como: Bloomberg, Refinitiv, entre otros.		Nivel 3
4. Análisis del entorno económicas a nivel nacional e internacional		Nivel 3
5. Análisis de emisores bursátiles a nivel internacional		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Ejecutivo de Inversiones

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Revisar y registrar las inversiones realizadas con recursos financieros del RCC y Fondo de Administración de JUPEMA, así como el respectivo control de la información de éstas en la herramienta tecnológica utilizada para esos fines.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Revisar y registrar las transacciones de compra y venta de instrumentos financieros, de acuerdo con lo definido en la normativa vigente. Además, debe velar que la información que procesa y brinde la herramienta tecnológica que administra los registros sea confiable, consistente y razonable.

- 1.1. Revisar y cobrar diariamente los vencimientos de principales e intereses de los instrumentos financieros.
- 1.2. Revisar y aplicar diariamente las suscripciones y redenciones en el sistema de Fondos de Inversión Financieros.
- 1.3. Revisar y aplicar diariamente las compras y ventas de las negociaciones realizadas. Este apartado incluye la revisión de las características y condiciones del valor u instrumento antes y después de su registro y aplicación.
- 1.4. Aplicar el vector de precios, así como ejecutar diaria y mensualmente la valoración de la cartera de inversiones, según corresponda.
- 1.5. Realizar los cierres diarios y mensuales en el sistema de inversiones para los fondos administrados y revisar que la información generada en los reportes sea congruente y veraz.
- 1.6. Generar y revisar el reporte diario para el cobro del impuesto renta de títulos valores, cuando así se requiera.
- 1.7. Trasladar la información diaria y mensual de los cierres realizados de los portafolios de inversión al departamento Financiero Contable (Unidad de Contabilidad y Presupuesto).
- 1.8. Revisar las emisiones nuevas en los vectores de precios diariamente o cuando así corresponda.
- 1.9. Cargar en la ventanilla electrónica de la Superintendencia de Pensiones (SUPEN) los archivos de cierre de la cartera de Inversiones del Régimen de Capitalización Colectiva, que así competan.
- 1.10. Revisar y actualizar diariamente los indicadores de mercado: tipo de cambio, valor de Unidades de Desarrollo, tasas de interés; cuando así se requiera.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 1.11. Revisar que los procesos que realizan la herramienta tecnológica que administra los portafolios de inversión cumpla de conformidad con las necesidades requeridas para el control y resguardo de los registros.
2. **Mantener actualizado en el sistema de registro de inversiones la información correspondiente para el registro oportuno y adecuado de las nuevas inversiones; entre la información requerida es: los puestos de bolsa, emisores, emisiones e instrumentos financieros; así como la metodología de cálculo que corresponde a cada instrumento, cuando así se requiera.**
3. **Preparar el informe trimestral sobre el portafolio de inversiones del Fondo Especial de Administración para el Ministerio de Hacienda.**
4. **Preparar la información solicitada por la Unidad de Contabilidad y Presupuesto (departamento Financiero-Contable) para el presupuesto anual del Fondo del RCC y el Fondo Especial de Administración.**
5. **Mantener actualizada la documentación relacionada con los procesos que realiza el puesto.**
6. **Realizar y revisar las actas del proceso de valoración del portafolio a precios de mercado.**
 - 6.1. Aplicar las actas de valoración ya predefinidas en el sistema de información de las actas de valoración.
 - 6.2. Coordinar con la secretaría del departamento la impresión de éstas.
7. **Brindar soporte administrativo al departamento.**
 - 7.1. Suplir en las funciones realizadas por el Analista de Inversiones, cuando así se requieran.
 - 7.2. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.
8. **Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. **REPONSABILIDAD POR:**

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Inversiones.
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachiller en Economía, Administración de Negocios, Contabilidad, Matemática, Estadística, Actuarial o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años.
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus al día. 2) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 3) Reporte crediticio del Centro de Información crediticia (CIC de SUGEF).
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Sistemas de información financiera (SIOPEL (BNV), SIBO (BNV), MONEX (BCCR), Software de proveedor de precios) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias Técnicas	Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Normativa CONASSIF (SUPEN, SUGEVAL, SUGEF)	Nivel 2
2- Conocimientos en materia financiera y bursátil	Nivel 2
3- Normativa interna de inversiones	Nivel 3
4- Manejo de sistemas de procesamiento de información financiera y bursátil, tales como: SIOPEL (BNV), SIBO (BNV), MONEX (BCCR), entre otros	Nivel 1
5-Manejo de sistemas de procesamiento de información administrados por JUPEMA	Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Oficinista

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores variadas relacionadas con trámites, gestión documental, suministro de información, recolección y cotejo de datos, atención del público, transcripción de reuniones o sesiones de trabajo y otras tareas similares de apoyo administrativo al departamento.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Apoyar la gestión del departamento

- 1.1. Ejecutar labores relacionadas con trámites, gestión documental, suministro de información, recolección, cotejo y actualización de datos y envío de correos electrónicos, atención del público y otras tareas similares.
- 1.2. Foliar, controlar, clasificar, despachar y archivar la información de la gestión de inversiones y cualquier otra información que se tramita en el departamento.
- 1.3. Recopilar documentos e información necesaria para las labores asignadas por la jefatura.
- 1.4. Elaborar notas, oficios, memorandos y otros documentos de similar naturaleza.
- 1.5. Registrar y actualizar información en sistemas informáticos y bases de datos.
- 1.6. Colaborar en la transcripción de actas, minutas de reuniones o sesiones de trabajo del Comité y departamento de inversiones.
- 1.7. Brindar servicios e información relacionados con los diferentes trámites que se llevan a cabo en los departamentos de la institución.
- 1.8. Atender y resolver consultas presenciales, telefónicamente o cualquier otro medio digital que le presentan personas usuarias internas o externas relacionadas con la actividad del puesto.
- 1.9. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.

2. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Inversiones.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año
Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – básico (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las	Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión documental		Nivel 3
2- Técnicas de Archivo		Nivel 3
3- Redacción y ortografía		Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

4- Sistemas de Gestión de Calidad	Nivel 3
5- Inversiones y gestión financiera	Nivel 1

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ESTRUCTURA DEPARTAMENTO TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN



Jefe Departamento de Tecnologías de Información

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de los procesos del departamento y el equipo de trabajo asignado. Atender, responder y asesorar en los trámites y consultas a las diferentes áreas internas de la institución o por designación de la Dirección Ejecutiva o del Órgano de Dirección.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Dirigir una continua transformación operativa y tecnológica con base en las tendencias de mercado.

- 1.1. Definir y actualizar la Planificación Estratégica de Tecnología de Información y Comunicación (TIC).
- 1.2. Apoyar en la definición del Plan Estratégico Institucional.
- 1.3. Coordinar la gestión de Tecnología de Información y Comunicación.
- 1.4. Definir y gestionar una arquitectura empresarial.
- 1.5. Gestionar la medición del desempeño estratégico para identificar oportunidades de mejora.

2. Apoyar y velar por la gestión del Plan de Continuidad Institucional.

- 2.1. Apoyar en la gestión del Plan de Continuidad Institucional.
- 2.2. Planear, coordinar y establecer los planes de contingencia de TI.

3. Planificar y coordinar la ejecución del Comité estratégico de Tecnología de Información.

- 3.1. Promover la documentación, evaluación e implementación de normativas internas de tecnología e institucionales.
- 3.2. Diseñar e implementar los procesos técnicos que permitan el adecuado funcionamiento de la infraestructura tecnológica y del Departamento.

4. Definir el plan estratégico de Tecnología de Información.

5. Proponer, conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Presupuesto que le corresponden desarrollar al Departamento.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

6. **Gestionar los recursos tecnológicos.**
7. **Promover y proveer de acuerdo con el presupuesto asignado los recursos para el personal de TI con el fin de apoyar la gestión del Departamento.**
 - 7.1. Proveer de capacitaciones necesarias y procesos de mejora para el personal de TI.
Verificar que el personal a cargo disponga de las herramientas necesarias, para el desempeño de sus funciones.
8. **Gestionar los procesos del marco de gestión de las tecnologías de información, según la normativa SUPEN vigente:**
 - Gestionar la estrategia.
 - 8.2. Administrar la arquitectura empresarial.
 - 8.3. Gestionar las relaciones.

Brindar asesoría a compañeros, superiores, trabajadores de otras instituciones y público en general en la materia de su competencia.
10. **Mantener informado a su superior inmediato, sobre la gestión del Departamento para cada una de las Unidades.**
11. **Participar en reuniones de trabajo tanto con dependencias internas como externas, entes supervisores, entre otros y generar la información y documentación cuando corresponda.**
12. **Requiere régimen de disponibilidad fines de semana ante eventos que afecten la continuidad de los servicios de TI.**
13. **Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. **RESPONSABILIDAD POR:**

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - j. Promover la cultura de cumplimiento.
 - k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Comité Ejecutivo (Rol COBIT2019): Comité Ejecutivo (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
EDM01—Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de gobierno	EDM01.01 Evaluar el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.02 Dirigir el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.03 Monitorizar el sistema de gobierno	Informado
EDM02—Asegurar la obtención de beneficios	EDM02.01 Establecer el objetivo de la mezcla de inversión	Informado
	EDM02.02 Evaluar la optimización del valor.	Informado
	EDM02.03 Dirigir la optimización del valor.	Informado
	EDM02.04 Monitorizar la optimización del valor.	Informado
EDM03—Asegurar la optimización del riesgo	EDM03.01 Evaluar la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.02 Dirigir la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.03 Monitorizar la gestión de riesgos	Informado
EDM04—Asegurar la optimización de los recursos	EDM04.01 Evaluar la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.02 Dirigir la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.03 Monitorizar la gestión de recursos.	Informado
EDM05—Asegurar el compromiso de las partes interesadas	EDM05.01 Evaluar el compromiso y los requisitos de reportes de las partes interesadas	Informado
	EDM05.02 Dirigir el compromiso, comunicación y reporte de las partes interesadas.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	EDM05.03 Monitorizar el compromiso de las partes interesadas.	Informado
APO01—Gestionar el marco de gestión de I&T	APO01.01 Diseñar el sistema de gestión para la I&T de la empresa.	Informado
	APO01.02 Gestionar la comunicación de objetivos, dirección y decisiones tomadas.	Informado
	APO01.03 Gestionar la implementación de procesos (para respaldar la consecución de objetivos de gobierno y gestión).	Informado
	APO01.04 Definir e implementar las estructuras organizativas.	Aprueba
	APO01.05 Establecer roles y responsabilidades.	Aprueba
	APO01.06 Optimizar la ubicación de la función de TI.	Aprueba
	APO01.07 Definir la propiedad de la información (datos) y sistemas de información	Aprueba
	APO01.08 Definir las habilidades y competencias objetivo.	Aprueba
	APO01.09 Definir y comunicar políticas y procedimientos.	Aprueba
	APO01.10 Definir e implementar la infraestructura, servicios y aplicaciones para respaldar el sistema de gobierno y gestión.	Aprueba
	APO01.11 Gestionar la mejora continua del sistema de gestión de I&T.	Aprueba
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Informado
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Informado
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Informado
BAI04—Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio.	Aprueba
	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Aprueba
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
	BAI05.04 Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo	Aprueba
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Aprueba
	BAI05.07 Sostener los cambios.	Aprueba
DSS03—Gestionar los problemas	DSS03.05 Realizar una gestión proactiva de los problemas.	Responsable
DSS04—Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06—Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
MEA01—Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
	MEA01.02 Establecer los objetivos de rendimiento y conformidad.	Aprueba
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Informado
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

Consejo de Arquitectura (Rol COBIT2019): Comité Estratégico de TI (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO03 — Gestionar la Arquitectura Empresarial	APO03.01 Desarrollar la visión de arquitectura empresarial.	Aprueba
	APO03.02 Definir la arquitectura de referencia	Aprueba
	APO03.03 Seleccionar oportunidades y soluciones.	Aprueba
	APO03.04 Definir la implementación de la arquitectura.	Aprueba
	APO03.05 Proporcionar servicios de arquitectura empresarial.	Aprueba

Consejo de Gobierno de TI (Rol COBIT2019): Comité Estratégico de TI (Estructura JUPEMA)



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar estrategia	APO02.02 Evaluar las capacidades, rendimiento y madurez digital actual de la empresa	Responsable
	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Aprueba
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Aprueba
	APO02.06 Comunicar la dirección y estrategia de I&T.	Aprueba
APO03 — Gestionar la Arquitectura Empresarial	APO03.01 Desarrollar la visión de arquitectura empresarial.	Aprueba
	APO03.02 Definir la arquitectura de referencia	Aprueba
	APO03.03 Seleccionar oportunidades y soluciones.	Aprueba
	APO03.04 Definir la implementación de la arquitectura.	Aprueba
	APO03.05 Proporcionar servicios de arquitectura empresarial.	Aprueba
APO04- Gestionar innovación	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Aprueba
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Aprueba
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.01 Determinar la disponibilidad y las fuentes de fondos.	Aprueba
	APO05.02 Evaluar y seleccionar programas para financiar.	Aprueba
	APO05.03 Monitorizar, optimizar e informar sobre el rendimiento del portafolio de inversión.	Aprueba
	APO05.04 Mantener los portafolios.	Aprueba
	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Aprueba
APO08—Gestionar relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio.	Informado
	APO08.04 Coordinar y comunicar.	Aprueba
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T	Aprueba
	APO09.02 Catalogar los servicios habilitados por I&T.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO09.03 Definir y preparar acuerdos de servicio.	Aprueba
APO10—Gestionar los proveedores	APO10.02 Seleccionar proveedores.	Aprueba
APO13—Gestionar la seguridad	APO13.01 Establecer y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI).	Informado
BAI01 — Gestionar los programas	BAI01.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de programas	Responsable
	BAI01.02 Iniciar un programa.	Aprueba
	BAI01.04 Desarrollar y mantener el plan del programa.	Aprueba
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Informado
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Aprueba
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Informado
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Informado
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable

Comité Estratégico (Programas/ proyectos) (Rol COBIT2019): Equipo de transformación (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI01- Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa.	Aprueba
	BAI01.04 Desarrollar y mantener el plan del programa.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Aprueba
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Aprueba
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Aprueba
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Aprueba
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de proyectos.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Aprueba

Director de TI (Rol COBIT2019): Jefe Departamento Tecnología de Información (Estructura JUPEMA)



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.01 Comprender el contexto y la dirección de la empresa.	Aprueba
	APO02.02 Evaluar las capacidades, rendimiento y madurez digital actual de la empresa	Responsable
	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
	APO02.06 Comunicar la dirección y estrategia de I&T.	Responsable
APO03 — Gestionar la Arquitectura Empresarial	APO03.01 Desarrollar la visión de arquitectura empresarial.	Responsable
	APO03.02 Definir la arquitectura de referencia	Responsable
	APO03.03 Seleccionar oportunidades y soluciones.	Responsable
	APO03.04 Definir la implementación de la arquitectura.	Responsable
	APO03.05 Proporcionar servicios de arquitectura empresarial.	Responsable
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.01 Determinar la disponibilidad y las fuentes de fondos.	Responsable
	APO05.02 Evaluar y seleccionar programas para financiar.	Responsable
	APO05.03 Monitorizar, optimizar e informar sobre el rendimiento del portafolio de inversión.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO05.04 Mantener los portafolios.	Responsable
	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Responsable
APO06 — Gestionar el presupuesto y los costes	APO06.02 Establecer prioridades para la asignación de recursos.	Responsable
	APO06.03 Crear y mantener presupuestos	Responsable
	APO06.05 Gestionar los costes.	Aprueba
APO07—Gestionar los recursos humanos	APO07.01 Adquirir y mantener una dotación de personal suficiente y adecuada	Informado
	APO07.02 Identificar al personal clave de TI.	Informado
	APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal.	Informado
	APO07.04 Evaluar y reconocer/recompensar el rendimiento laboral de los empleados.	Informado
	APO07.05 Planificar y hacer seguimiento del uso de los recursos humanos del negocio y de TI.	Informado
	APO07.06 Gestionar al personal contratado	Informado
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T	Responsable
	APO09.02 Catalogar los servicios habilitados por I&T.	Responsable
	APO09.03 Definir y preparar acuerdos de servicio.	Responsable
APO10—Gestionar los proveedores	APO10.02 Seleccionar proveedores.	Responsable
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos	Responsable
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Responsable
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Responsable
APO13—Gestionar la seguridad	APO13.01 Establecer y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)	Informado
APO14 — Gestionar los datos	APO14.01 Definir y comunicar la estrategia y los roles y responsabilidades de la gestión de datos de la organización.	Responsable
	APO14.02 Definir y mantener un glosario empresarial consistente.	No involucrado
	APO14.03 Establecer los procesos y la infraestructura para la gestión de metadatos.	Aprueba
	APO14.07 Definir la estrategia de depuración de datos	Responsable
	APO14.08 Gestionar el ciclo de vida de los activos de datos.	Responsable
	APO14.09 Soportar el archivado y retención de datos.	Responsable
	APO14.10 Gestionar los acuerdos de toma de copias de seguridad y restauración de datos.	Aprueba
BAI01—Gestionar los programas	BAI01.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de programas.	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución	Aprueba
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución	Aprueba
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI04 — Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales y crear una línea de referencia.	Aprueba
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.04 Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo.	Aprueba
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.07 Sostener los cambios.	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio.	Aprueba
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.02 Gestionar cambios de emergencia	Aprueba
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios	Aprueba
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.01 Establecer un plan de implementación	Aprueba
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.02 Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos	Aprueba
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.03 Plan de pruebas de aceptación	Aprueba
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.04 Establecer un entorno de pruebas	Aprueba
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.05 Realizar pruebas de aceptación	Aprueba
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.06 Promover a producción y gestionar las liberaciones (releases)	Aprueba
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.01 Identificar y clasificar las fuentes de información para el gobierno y la gestión de I&T	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.03 Utilizar y compartir conocimiento	Aprueba
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.05 Gestionar las licencias	Aprueba
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de proyectos.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Informado
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.01 Ejecutar procedimientos operativos.	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.03 Monitorizar la infraestructura de I&T.	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.05 Gestionar las instalaciones.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.01 Identificar y clasificar los problemas.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable (Jefe Departamento de TI - Colabora)
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable (Jefe Departamento de TI - Colabora)
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.03 Desarrollar e implementar una respuesta de continuidad del negocio.	Responsable (Jefe Departamento de TI - Colabora)
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.04 Realizar ejercicios, probar y revisar el plan de continuidad del negocio (BCP) y el plan de respuesta ante desastres (DRP).	Responsable (Jefe Departamento de TI - Colabora)
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.06 Realizar formación sobre el plan de continuidad.	Responsable (Jefe Departamento de TI - Colabora)
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.06 Gestionar documentos sensibles y dispositivos de salida.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Informado
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Responsable (Jefe Departamento de TI - Colabora)
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad.	Responsable (Jefe Departamento de TI - Colabora)
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.04 Gestionar errores y excepciones.	Responsable (Jefe Departamento de TI - Colabora)
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.05 Asegurar la trazabilidad y la rendición de cuentas de los eventos de información.	Responsable (Jefe Departamento de TI - Colabora)
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Responsable (Jefe Departamento de TI - Colabora)
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.03 Recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad	Aprueba
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.05 Asegurar la implementación de acciones correctivas.	Aprueba
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.04 Obtener aseguramiento de cumplimiento externo.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión		Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar aseguramiento	el	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Responsable
MEA04 -Gestionar aseguramiento	el	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar aseguramiento	el	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar aseguramiento	el	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar aseguramiento	el	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable
MEA04 -Gestionar aseguramiento	el	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar aseguramiento	el	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Aprueba

Director de Tecnología (Rol COBIT2019): Jefe Departamento Tecnología de Información (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión		Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar estrategia	la	APO02.01 Comprender el contexto y la dirección de la empresa.	Responsable
		APO02.02 Evaluar las capacidades, rendimiento y madurez digital actual de la empresa	Responsable
		APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
		APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
		APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
		APO02.06 Comunicar la dirección y estrategia de I&T.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO03 — Gestionar la Arquitectura Empresarial	APO03.01 Desarrollar la visión de arquitectura empresarial.	Responsable
	APO03.02 Definir la arquitectura de referencia	Responsable
	APO03.03 Seleccionar oportunidades y soluciones.	Responsable
	APO03.04 Definir la implementación de la arquitectura.	Responsable
	APO03.05 Proporcionar servicios de arquitectura empresarial.	Responsable
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.02 Evaluar y seleccionar programas para financiar.	Responsable
	APO05.03 Monitorizar, optimizar e informar sobre el rendimiento del portafolio de inversión.	Responsable
	APO05.04 Mantener los portafolios.	Responsable
	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Responsable
APO06 — Gestionar el presupuesto y los costes	APO06.02 Establecer prioridades para la asignación de recursos.	Responsable
	APO06.03 Crear y mantener presupuestos	Responsable
	APO06.05 Gestionar los costes.	Responsable
APO07—Gestionar los recursos humanos	APO07.01 Adquirir y mantener una dotación de personal suficiente y adecuada	Informado
	APO07.02 Identificar al personal clave de TI.	Informado
	APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO07.05 Planificar y hacer seguimiento del uso de los recursos humanos del negocio y de TI.	Informado
	APO07.06 Gestionar al personal contratado	Informado
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T	Responsable
	APO09.02 Catalogar los servicios habilitados por I&T.	Responsable
	APO09.03 Definir y preparar acuerdos de servicio.	Responsable
APO10—Gestionar los proveedores	APO10.02 Seleccionar proveedores.	Responsable
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Responsable
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Responsable
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Responsable
	BAI03.10 Mantener las soluciones	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales, y crear una línea de referencia	Aprueba
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.04 Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo.	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.03 Utilizar y compartir conocimiento	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.01 Identificar y registrar los activos actuales	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.02 Gestionar activos críticos	Aprueba
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.03 Gestionar el ciclo de vida del activo	Aprueba
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.05 Gestionar las licencias	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Aprueba
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.04 Generar informes de estado y de la configuración.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de proyectos.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Informado
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.01 Ejecutar procedimientos operativos.	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.03 Monitorizar la infraestructura de I&T.	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.05 Gestionar las instalaciones.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.02 Registrar, clasificar y priorizar las peticiones e incidentes.	Aprueba
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.	Aprueba
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.04 Investigar, diagnosticar y asignar incidentes.	Aprueba
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.05 Resolver y recuperarse de los incidentes.	Aprueba
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.04 Investigar, diagnosticar y asignar incidentes.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.05 Resolver y recuperarse de los incidentes.	Aprueba
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.06 Cerrar las peticiones de servicio y los incidentes.	Aprueba
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.07 Hacer seguimiento al estado y producir informes.	Aprueba
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.01 Identificar y clasificar los problemas.	Aprueba
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.03 Presentar los errores conocidos.	Aprueba
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.04 Resolver y cerrar los problemas.	Aprueba
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.03 Desarrollar e implementar una respuesta de continuidad del negocio.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.04 Realizar ejercicios, probar y revisar el plan de continuidad del negocio (BCP) y el plan de respuesta ante desastres (DRP).	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.06 Realizar formación sobre el plan de continuidad.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.07 Administrar los acuerdos de respaldo.	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable

Director de Tecnologías Digitales (Rol COBIT2019): Jefe Departamento Tecnología de Información (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar estrategia la	APO02.01 Comprender el contexto y la dirección de la empresa.	Responsable
	APO02.02 Evaluar las capacidades, rendimiento y madurez digital actual de la empresa	Responsable
	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
	APO02.06 Comunicar la dirección y estrategia de I&T.	Responsable
APO03 — Gestionar la Arquitectura Empresarial	APO03.01 Desarrollar la visión de arquitectura empresarial.	Responsable
	APO03.02 Definir la arquitectura de referencia	Responsable
	APO03.03 Seleccionar oportunidades y soluciones.	Responsable
	APO03.04 Definir la implementación de la arquitectura.	Responsable
	APO03.05 Proporcionar servicios de arquitectura empresarial.	Responsable
APO04—Gestionar innovación la	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.02 Evaluar y seleccionar programas para financiar.	Responsable
	APO05.03 Monitorizar, optimizar e informar sobre el rendimiento del portafolio de inversión.	Responsable
	APO05.04 Mantener los portafolios.	Responsable
	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Responsable
APO06 — Gestionar el presupuesto y los costes	APO06.02 Establecer prioridades para la asignación de recursos.	Responsable
	APO06.03 Crear y mantener presupuestos	Responsable
	APO06.05 Gestionar los costes.	Responsable
APO07—Gestionar los recursos humanos	APO07.01 Adquirir y mantener una dotación de personal suficiente y adecuada	Informado
	APO07.02 Identificar al personal clave de TI.	Informado
	APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal.	Informado
	APO07.05 Planificar y hacer seguimiento del uso de los recursos humanos del negocio y de TI.	Informado
	APO07.06 Gestionar al personal contratado	Informado
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable
APO10—Gestionar los proveedores	APO10.02 Seleccionar proveedores.	Responsable
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos	Responsable
APO14 — Gestionar los datos	APO14.01 Definir y comunicar la estrategia y los roles y responsabilidades de la gestión de datos de la organización.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO14.03 Establecer los procesos y la infraestructura para la gestión de metadatos.	Responsable
	APO14.07 Definir la estrategia de depuración de datos	Responsable
	APO14.08 Gestionar el ciclo de vida de los activos de datos.	Responsable
	APO14.09 Soportar el archivado y retención de datos.	Responsable
	APO14.10 Gestionar los acuerdos de toma de copias de seguridad y restauración de datos.	Responsable
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable
	BAI05.04 Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo	Responsable
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques	Responsable
	BAI05.07 Sostener los cambios.	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.03 Utilizar y compartir conocimiento	Responsable

Jefe de Administración de TI (Rol COBIT2019): Jefe Departamento Tecnología de Información (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.01 Comprender el contexto y la dirección de la empresa.	Responsable
	APO02.02 Evaluar las capacidades, rendimiento y madurez digital actual de la empresa	Responsable
	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
APO06 — Gestionar el presupuesto y los costes	APO06.01 Gestión financiera y contable	Responsable
	APO06.02 Establecer prioridades para la asignación de recursos.	Responsable
	APO06.03 Crear y mantener presupuestos	Responsable
	APO06.05 Gestionar los costes.	Responsable
APO07—Gestionar los recursos humanos	APO07.01 Adquirir y mantener una dotación de personal suficiente y adecuada	Informado
	APO07.02 Identificar al personal clave de TI.	Informado
	APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal.	Informado
	APO07.04 Evaluar y reconocer/recompensar el rendimiento laboral de los empleados.	Informado
	APO07.05 Planificar y hacer seguimiento del uso de los recursos humanos del negocio y de TI.	Informado
	APO07.06 Gestionar al personal contratado	Informado
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.03 Definir y preparar acuerdos de servicio.	Responsable
APO10—Gestionar los proveedores	APO10.02 Seleccionar proveedores.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Informado
APO13—Gestionar la seguridad	APO13.01 Establecer y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)	Responsable
BAI08—Gestionar el conocimiento	BAI08.03 Utilizar y compartir conocimiento	Responsable
BAI09—Gestionar los activos	BAI09.01 Identificar y registrar los activos actuales	Responsable
BAI09—Gestionar los activos	BAI09.02 Gestionar activos críticos	Responsable
BAI09—Gestionar los activos	BAI09.03 Gestionar el ciclo de vida del activo	Responsable
BAI09—Gestionar los activos	BAI09.05 Gestionar las licencias	Responsable
BAI10 —Gestionar la configuración	BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Responsable
BAI10 —Gestionar la configuración	BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable
BAI10 —Gestionar la configuración	BAI10.04 Generar informes de estado y de la configuración.	Responsable

Jefe de Arquitectura (Rol COBIT2019): Jefe Departamento Tecnología de Información (Estructura JUPEMA)



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar estrategia	APO02.01 Comprender el contexto y la dirección de la empresa.	Responsable
	APO02.02 Evaluar las capacidades, rendimiento y madurez digital actual de la empresa	Responsable
	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
APO03 — Gestionar la Arquitectura Empresarial	APO03.01 Desarrollar la visión de arquitectura empresarial.	Responsable
	APO03.02 Definir la arquitectura de referencia	Responsable
	APO03.03 Seleccionar oportunidades y soluciones.	Responsable
	APO03.04 Definir la implementación de la arquitectura.	Responsable
	APO03.05 Proporcionar servicios de arquitectura empresarial.	Responsable
APO04—Gestionar innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
APO07—Gestionar recursos humanos	APO07.01 Adquirir y mantener una dotación de personal suficiente y adecuada	Informado
	APO07.02 Identificar al personal clave de TI.	Informado
	APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal.	Informado
	APO07.04 Evaluar y reconocer/recompensar el	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	rendimiento laboral de los empleados.	
	APO07.05 Planificar y hacer seguimiento del uso de los recursos humanos del negocio y de TI.	Informado
	APO07.06 Gestionar al personal contratado	Informado
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.02 Gestionar activos críticos	Responsable

Jefe de Desarrollo (Rol COBIT2019): Jefe Departamento Tecnología de Información (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.01 Comprender el contexto y la dirección de la empresa.	Responsable
	APO02.02 Evaluar las capacidades, rendimiento y madurez digital actual de la empresa	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
APO07—Gestionar los recursos humanos	APO07.01 Adquirir y mantener una dotación de personal suficiente y adecuada	Informado
	APO07.02 Identificar al personal clave de TI.	Informado
	APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal.	Informado
	APO07.04 Evaluar y reconocer/recompensar el rendimiento laboral de los empleados.	Informado
	APO07.05 Planificar y hacer seguimiento del uso de los recursos humanos del negocio y de TI.	Informado
	APO07.06 Gestionar al personal contratado	Informado
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO10—Gestionar los proveedores	APO10.02 Seleccionar proveedores.	Responsable
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Responsable
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Responsable
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio.	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.02 Gestionar cambios de emergencia	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.01 Establecer un plan de implementación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.02 Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.03 Plan de pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.04 Establecer un entorno de pruebas	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.05 Realizar pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.06 Promover a producción y gestionar las liberaciones (releases)	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.01 Identificar y clasificar las fuentes de información para el gobierno y la gestión de I&T	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.02 Gestionar activos críticos	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.03 Gestionar el ciclo de vida del activo	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.05 Gestionar las licencias	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.05 Resolver y recuperarse de los incidentes.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.01 Identificar y clasificar los problemas.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.03 Desarrollar e implementar una respuesta de continuidad del negocio.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.06 Realizar formación sobre el plan de continuidad.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.01 Proteger contra software malicioso	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.02 Gestionar la seguridad de la conectividad y de la red.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.03 Gestionar la seguridad de endpoint.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.03 Recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.05 Asegurar la implementación de acciones correctivas.	Responsable

Jefe de Operaciones de TI (Rol COBIT2019): Jefe Departamento Tecnología de Información (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.01 Comprender el contexto y la dirección de la empresa.	Responsable
	APO02.02 Evaluar las capacidades, rendimiento y madurez digital actual de la empresa	Responsable
	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
APO07—Gestionar los recursos humanos	APO07.01 Adquirir y mantener una dotación de personal suficiente y adecuada	Informado
	APO07.02 Identificar al personal clave de TI.	Informado
	APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal.	Informado
	APO07.04 Evaluar y reconocer/recompensar el rendimiento laboral de los empleados.	Informado
	APO07.05 Planificar y hacer seguimiento del uso de los recursos humanos del negocio y de TI.	Informado
	APO07.06 Gestionar al personal contratado	Informado
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.03 Definir y preparar acuerdos de servicio.	Responsable
APO10—Gestionar los proveedores	APO10.02 Seleccionar proveedores.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Responsable
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Responsable
BAI04 — Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales y crear una línea de referencia.	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques	Responsable
BAI05 — Gestionar el cambio organizativo	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio.	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.02 Gestionar cambios de emergencia	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.01 Establecer un plan de implementación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.03 Plan de pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.04 Establecer un entorno de pruebas	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.05 Realizar pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.06 Promover a producción y gestionar las liberaciones (releases)	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.01 Identificar y clasificar las fuentes de información para el gobierno y la gestión de I&T	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.01 Identificar y registrar los activos actuales	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.02 Gestionar activos críticos	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.03 Gestionar el ciclo de vida del activo	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.05 Gestionar las licencias	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.04 Generar informes de estado y de la configuración.	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.01 Ejecutar procedimientos operativos.	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.03 Monitorizar la infraestructura de I&T.	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.05 Gestionar las instalaciones.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.02 Registrar, clasificar y priorizar las peticiones e incidentes.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.04 Investigar, diagnosticar y asignar incidentes.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.05 Resolver y recuperarse de los incidentes.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.06 Cerrar las peticiones de servicio y los incidentes.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.07 Hacer seguimiento al estado y producir informes.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.01 Identificar y clasificar los problemas.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.03 Presentar los errores conocidos.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.04 Resolver y cerrar los problemas.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.04 Realizar ejercicios, probar y revisar el plan de continuidad del negocio (BCP) y el plan de respuesta ante desastres (DRP).	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.06 Realizar formación sobre el plan de continuidad.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.07 Administrar los acuerdos de respaldo.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.01 Proteger contra software malicioso	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.02 Gestionar la seguridad de la conectividad y de la red.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.03 Gestionar la seguridad de endpoint.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.04 Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.05 Gestionar el acceso físico a los activos de I&T.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.06 Gestionar documentos sensibles y dispositivos de salida.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.07 Gestionar las vulnerabilidades y monitorizar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.03 Recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.05 Asegurar la implementación de acciones correctivas.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable

Dueño de Procesos del Negocio (Rol COBIT2019): Jefaturas de Departamento (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar estrategia	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
APO04—Gestionar innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Responsable
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T.	Responsable
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Responsable
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Responsable
APO14 — Gestionar los datos	APO14.01 Definir y comunicar la estrategia y los roles y responsabilidades de la gestión de datos de la organización.	Responsable
BAI01 — Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Responsable
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Responsable
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Responsable
	BAI03.10: Mantener las soluciones	Responsable
BAI04 — Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales y crear una línea de referencia.	Responsable
	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Responsable
	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable
BAI06 — Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio	Responsable
	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios.	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales, y crear una línea de referencia	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio.	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.02 Gestionar cambios de emergencia	Informados
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios	Informados
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.01 Establecer un plan de implementación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.02 Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.03 Plan de pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.04 Establecer un entorno de pruebas	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.05 Realizar pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.06 Promover a producción y gestionar las liberaciones (releases)	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.01 Identificar y clasificar las fuentes de información para el gobierno y la gestión de I&T	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.03 Utilizar y compartir conocimiento	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.02 Gestionar activos críticos	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.03 Gestionar el ciclo de vida del activo	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.05 Gestionar las licencias	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.04 Generar informes de estado y de la configuración.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.04 Investigar, diagnosticar y asignar incidentes.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.03 Desarrollar e implementar una respuesta de continuidad del negocio.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.04 Realizar ejercicios, probar y revisar el plan de continuidad del negocio (BCP) y el plan de respuesta ante desastres (DRP).	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.06 Realizar formación sobre el plan de continuidad.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.01 Proteger contra software malicioso	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.04 Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.05 Gestionar el acceso físico a los activos de I&T.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.06 Gestionar documentos sensibles y dispositivos de salida.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.07 Gestionar las vulnerabilidades y monitorizar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.04 Gestionar errores y excepciones.	Aprueba
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.05 Asegurar la trazabilidad y la rendición de cuentas de los eventos de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.03 Recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.05 Asegurar la implementación de acciones correctivas.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.04 Obtener aseguramiento de cumplimiento externo.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable

Gestor de Portafolio (Rol COBIT2019): Jefe Departamento Tecnología de Información (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.01 Determinar la disponibilidad y las fuentes de fondos.	Responsable
	APO05.02 Evaluar y seleccionar programas para financiar.	Responsable
	APO05.03 Monitorizar, optimizar e informar sobre el rendimiento del portafolio de inversión.	Responsable
	APO05.04 Mantener los portafolios.	Responsable
	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Responsable
APO06 — Gestionar el presupuesto y los costes	APO06.01 Gestión financiera y contable.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

		APO06.02 Establecer prioridades para la asignación de recursos.	Responsable
APO08—Gestionar relaciones	las	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
APO08—Gestionar relaciones	las	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable
APO11—Gestionar calidad	la	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
		APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable
BAI08-Gestionar conocimiento	el	BAI08.03 Utilizar y compartir conocimiento	Responsable

Gestor de Relaciones (Rol COBIT2019): Jefe Departamento Tecnología de Información (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión		Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar estrategia	la	APO02.01 Comprender el contexto y la dirección de la empresa.	Responsable
		APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
APO04—Gestionar innovación	la	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
APO08—Gestionar relaciones	las	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
		APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable
BAI02 — Gestionar definición de requisitos	la	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	la y	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	la	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.03 Recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.05 Asegurar la implementación de acciones correctivas.	Responsable

Gestor de Servicios (Rol COBIT2019): Jefe Departamento Tecnología de Información (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.01 Comprender el contexto y la dirección de la empresa.	Responsable
	APO02.02 Evaluar las capacidades, rendimiento y madurez digital actual de la empresa	Responsable
	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
APO07—Gestionar los recursos humanos	APO07.01 Adquirir y mantener una dotación de personal suficiente y adecuada	Informado
	APO07.02 Identificar al personal clave de TI.	Informado
	APO07.03 Mantener las habilidades y competencias del personal.	Informado
	APO07.04 Evaluar y reconocer/recompensar el rendimiento laboral de los empleados.	Informado
	APO07.05 Planificar y hacer seguimiento del uso de los recursos humanos del negocio y de TI.	Informado
	APO07.06 Gestionar al personal contratado	Informado
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T.	Responsable
	APO09.02 Catalogar los servicios habilitados por I&T.	Responsable
	APO09.03 Definir y preparar acuerdos de servicio.	Responsable
APO10—Gestionar los proveedores	APO10.02 Seleccionar proveedores.	Responsable
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	calidad en los procesos y soluciones clave	
	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales, y crear una línea de referencia	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio.	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.02 Gestionar cambios de emergencia	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.01 Establecer un plan de implementación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.02 Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.06 Promover a producción y gestionar las liberaciones (releases)	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.01 Identificar y clasificar las fuentes de información para el gobierno y la gestión de I&T	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.02 Gestionar activos críticos	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.03 Gestionar el ciclo de vida del activo	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.02 Registrar, clasificar y priorizar las peticiones e incidentes.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.04 Investigar, diagnosticar y asignar incidentes.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.05 Resolver y recuperarse de los incidentes.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.06 Cerrar las peticiones de servicio y los incidentes.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.07 Hacer seguimiento al estado y producir informes.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.01 Identificar y clasificar los problemas.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.03 Presentar los errores conocidos.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.04 Resolver y cerrar los problemas.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.04 Gestionar errores y excepciones.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.03 Recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.05 Asegurar la implementación de acciones correctivas.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable

Función de gestión de datos (Rol COBIT2019): Jefe Departamento Tecnología de Información (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.01 Comprender el contexto y la dirección de la empresa.	Responsable
	APO02.02 Evaluar las capacidades, rendimiento y madurez digital actual de la empresa	Responsable
	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
APO03 — Gestionar la Arquitectura Empresarial	APO03.01 Desarrollar la visión de arquitectura empresarial.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO03.02 Definir la arquitectura de referencia	Responsable
	APO03.03 Seleccionar oportunidades y soluciones.	Responsable
	APO03.04 Definir la implementación de la arquitectura.	Responsable
	APO03.05 Proporcionar servicios de arquitectura empresarial.	Responsable
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable
APO14 — Gestionar los datos	APO14.01 Definir y comunicar la estrategia y los roles y responsabilidades de la gestión de datos de la organización.	Responsable
	APO14.02 Definir y mantener un glosario empresarial consistente.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO14.03 Establecer los procesos y la infraestructura para la gestión de metadatos.	Responsable
	APO14.07 Definir la estrategia de depuración de datos	Responsable
	APO14.08 Gestionar el ciclo de vida de los activos de datos.	Responsable
	APO14.09 Soportar el archivado y retención de datos.	Responsable
	APO14.10 Gestionar los acuerdos de toma de copias de seguridad y restauración de datos.	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.02 Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.02 Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.01 Identificar y clasificar las fuentes de información para el gobierno y la gestión de I&T	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.03 Utilizar y compartir conocimiento	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.07 Administrar los acuerdos de respaldo.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable

Equipo de Transformación

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

APO04- innovación	Gestionar la	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Aprueba

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Director División Financiera Administrativa y del Director Ejecutivo.
Ejercida: Secretaria, Analista en Aseguramiento de la Calidad, Analista de Sistemas de Gestión, Encargado Unidad de Entrega y Soporte del Servicio, Analista de Inteligencia de Negocios, Especialista en Soporte al Usuario, Encargado Unidad Tecnologías, Desarrollador de Aplicaciones Junior, Desarrollador de Aplicaciones Senior, Especialista en Base de Datos, Especialista en Infraestructura y Especialista en Telecomunicaciones.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Tecnología de información, sistemas de información, Sistemas Computacionales, Sistemas Informáticos o carrera relacionada con sistemas de información y tecnología. Preferiblemente grado de Maestría.
Años de Experiencia	Mínimo 8 años.
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Presentar la declaración Jurada de Bienes a la Contraloría General de República. 3) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales. 4) Cumplir con los requisitos que establece la P01-RP-010 Política de Idoneidad y evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Idiomas	Inglés técnico

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 4
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 4
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 4
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 4



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 4
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Planeación Estratégica de TI		Nivel 4
2- Gobierno y Gestión de TI (COBIT)		Nivel 4
3- Reglamento SUPEN 5-24		Nivel 4
4- Conocimientos en metodologías de proyectos ágiles y tradicionales (SCRUM, PMBOK)		Nivel 4
5- Gobierno de la seguridad de la información (ISO 27001)		Nivel 4

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Secretaria

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores de considerable dificultad de secretariado en gestión documental, suministro de información, administración de documentos e información discrecional, manejo de paquetes computacionales, redacción y digitación de documentos y actas, atención de jefaturas, personal institucional y público en general.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Ejecutar el manejo y archivo de documentación.

- 1.1. Redactar, digitar, revisar la ortografía, puntuación y redacción de los trabajos realizados que ameritan mayor discrecionalidad siguiendo instrucciones generales de la jefatura, utilizando las herramientas, medios y conocimientos requeridos.
- 1.2. Recibir, clasificar, distribuir y archivar la correspondencia que llega diariamente al departamento.
- 1.3. Llevar el control y la custodia de los documentos específicos de su Departamento.
- 1.4. Enviar, recibir, revisar y dar seguimiento a los correos electrónicos.
- 1.5. Registrar y actualizar normativas en la intranet institucional, cuando sea requerido.
- 1.6. Buscar antecedentes de documentos, acuerdos, imprimir fotocopias de papeles de trabajo y foliarlos.
- 1.7. Cotejar y verificar datos diversos en cuadros, informes, formularios, expedientes, requisiciones, solicitudes y otros similares.
- 1.8. Mantener informado a la jefatura, sobre los asuntos que se tramitan en el departamento.
- 1.9. Gestionar el archivo de papeles de trabajo y documentos que genere la dependencia.

2. Tramitar solicitudes mediante sistema.

- 2.1. Realizar los trámites relacionados con requisiciones de materiales, adelantos y reintegros de dinero, pre solicitudes de compra, boletas de transportes, cuentas por pagar, presupuesto, reservación de sala de eventos y solicitudes o incidentes de mesa de servicio.

3. Coordinar y asistir a reuniones.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1. Coordinar la preparación logística de reuniones o eventos promovidos por la jefatura.
- 3.2. Asistir a la jefatura en reuniones de trabajo, tomar nota, confeccionar informes, minutas, preparación de acuerdos, actas, instalar y manejar equipo portátil, entre otros.
- 3.3. Llevar el control de la agenda de audiencias y reuniones de la jefatura.
- 3.4. Asistir en la planificación y ejecución de las comisiones en las que sean requeridas.

4. Atender asuntos Departamentales.

- 4.1. Atender y resolver consultas efectuadas en forma presencial, telefónicamente o por otro medio digital, que le realicen las personas relacionadas con la actividad del puesto.
- 4.2. Conocer, ejecutar y colaborar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo, Presupuesto del Departamento, Riesgo Operativo, control interno que le corresponden desarrollar al departamento.
- 4.3. Apoyar a los procesos de Sistema de Gestión.
- 4.4. Realizar actualizaciones en los sistemas utilizados dentro de su Departamento.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Tecnologías de Información.
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Legal	No tiene requisito legal.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión documental		Nivel 2
2- Redacción y ortografía		Nivel 3
3- Sistema de Gestión de Calidad		Nivel 1
4- Redacción de notas y actas		Nivel 3

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Analista en Aseguramiento de la Calidad

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores profesionales, relacionadas al análisis, desarrollo y mantenimiento de la calidad del software, participando de manera activa como responsable de la parte técnica, de los requerimientos en los que participa.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Definir procesos asociados al Aseguramiento de la calidad de la solución.

2. Definición de planes de pruebas para los distintos requerimientos, así como los casos de prueba que los conforman.

- 2.1 Revisar los requerimientos definidos por el usuario, y a partir de ellos generar planes de prueba.
- 2.2 Ejecutar los planes de pruebas definidos.
- 2.3 Documentar los resultados de las pruebas, y llevar la gestión de estas.
- 2.4 Velar porque se genere la documentación de las pruebas, y demás documentación requerida.
- 2.5 Actuar como enlace entre los departamentos y/o entes externos para asegurar la calidad de los productos.
- 2.6 Participar activamente en reuniones de coordinación, intercambio de información, u otros, en función a mejoras de procesos, así como en los controles.
- 2.7 Mantener informado a la jefatura de lo cualquier desviación o problemática en los requerimientos en que participe.
- 2.8 Generar reportes e informes ejecutivos para las jefaturas.
- 2.9 Generar reportes e informes propios de las funciones que desempeña.

3. Generar estándares de calidad de la solución.

- 3.1 Revisión del cumplimiento de los estándares definidos.
- 3.2 Definir y generar información de estándares, índices y métricas propios de los procesos.

4. Pasar a producción los distintos componentes de software que hayan cumplido con los estándares de calidad y superado las pruebas definidas.

- 4.1 Llevar el control de versiones de los distintos componentes de software.
- 4.2 Coordinar con los usuarios las pruebas funcionales.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

5. Brindar soportes administrativos al Departamento.

- 5.1 Participar en la propuesta para la elaboración del Plan Anual Operativo, Plan Estratégico Institucional y el Presupuesto Anual del Departamento de Tecnología de Información.
- 5.2 Apoyar y recomendar la adquisición de las nuevas herramientas tecnológicas, así como el entrenamiento al personal cuando sea necesario.
- 5.3 Participar en la revisión del Sistema Específico de Valoración de Riesgos, Control Interno del Departamento, entre otros procesos relacionados con las diferentes normativas; cuando sea convocado.
- 5.4 Velar por la seguridad física de los activos e información Institucional, así como de su confidencialidad.
- 5.5 Cumplir con eficiencia y eficacia las funciones propias del puesto, aplicando para tal efecto las políticas, planes y procedimientos definidos.

6. Apoyar el proceso del marco de gestión de las tecnologías de información, según la normativa SUPEN vigente:

- 6.1 Gestionar la Calidad

7. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI.

Analista de Aseguramiento de la Calidad.

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO11—Gestionar la calidad	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Tecnologías de Información.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato o Licenciatura en Tecnología de Información, Sistemas de Información, Sistemas Computacionales, Sistemas Informáticos o carrera relacionada con sistemas de información y tecnología.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años.
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	Inglés técnico

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gobierno y Gestión de TI (COBIT)		Nivel 2
2- Gestión de infraestructura de TI (Microsoft, Oracle, SQL Server)		Nivel 2
3- Metodologías de calidad de software y herramientas para calidad de software		Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

4- Buenas prácticas de desarrollo de Software

Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Analista de Sistemas de Gestión

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Velar por la eficiencia operativa de la normativa, procedimientos y políticas de tecnología de información en la institución a través de una revisión continua y permanente de documentación, manuales de operaciones y de procedimientos con el fin de alcanzar un nivel de operación más eficiente y efectivo, manteniendo un enfoque de calidad, trabajo en equipo y servicio al cliente, mediante la trazabilidad de los procesos a su cargo, utilizando las mejores prácticas del Marco de Gobierno y Gestión de TI y regulaciones aplicables al sector

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Responder por el mantenimiento, documentación, y mejora del Sistema de Gestión de TI.

- 1.1 Verificar la normativa actual del Sistema de Gestión de TI, actualizarla de acuerdo con las mejores prácticas y utilizando como referencia COBIT.

2. Brindar soporte técnico en materia de Marco de Gobierno y Gestión de TI a los departamentos que lo requieran.

- 2.1 Atender dudas de todos los departamentos involucrados en los procesos de Gobierno y Gestión de TI, guiarlos en la consecución de objetivos y en la alineación con otros procesos del Marco de Gobierno y Gestión de TI.
- 2.2 Capacitar y asesorar a todos los departamentos de JUPEMA en el cumplimiento y aplicación de los procesos COBIT (Acuerdo SUGEF 5-24).
- 2.3 Proveer asesoría y acompañamiento en el uso de métodos y herramientas de gestión.

3. Promover y asegurar el buen uso de técnicas, metodologías y herramientas para la gestión de los servicios de TI.

- 3.1 Mantenimiento de la herramienta asignada para la gestión de servicios de TI.
- 3.2 Fungir como contacto con el proveedor de la Herramienta de Gestión de Servicios de TI y administrador de dicha herramienta.
- 3.3 Asegurar la disponibilidad, seguridad y capacidad de la herramienta.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

4. Generar las herramientas necesarias para la generación de información en cuanto al Marco de Gobierno y Gestión de TI.

- 4.1 Producir informes, tableros de medición, reportes e indicadores sobre la gestión de TI, permitiendo la entrega de información a los involucrados en el proceso, de esta manera asegurar la toma de decisiones en tiempo real. Por ejemplo: automatizar indicadores de SLA, OLA, resolución de problemas, etc.

5. Gestionar los requerimientos del regulador y áreas de control.

- 5.1 Identificar los requerimientos de cumplimiento de los entes reguladores, auditoría interna y auditoría externa, y generar darle seguimiento, asegurarse de que existen las prácticas y controles para cumplir y coordinar las acciones correctivas en caso de incumplimiento referentes al Departamento de TI, así como, apoyar en la aclaración de dudas de otras entidades involucradas en el Marco de Gobierno y Gestión de TI.

6. Coordinar la entrega del Perfil Tecnológico.

- 6.1 Distribuir los archivos del perfil tecnológico a las diferentes áreas y supervisar que se cumpla la entrega de la información en el tiempo establecido a nivel de reglamento SUGEF 5-24.

7. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI.**

Asistente de Sistemas de Gestión.

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.03 Recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad	Responsable
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.02 Registrar, clasificar y priorizar las peticiones e incidentes.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.04 Investigar, diagnosticar y asignar incidentes.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.06 Cerrar las peticiones de servicio y los incidentes.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.07 Hacer seguimiento al estado y producir informes.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.01 Identificar y clasificar los problemas.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.03 Presentar los errores conocidos.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.04 Resolver y cerrar los problemas.	Responsable

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Tecnologías de Información.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachiller en Administración de Tecnología de Información, Ingeniería en Sistemas, Sistemas Computacionales o carrera relacionada con sistemas de información y tecnología.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años.
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	Inglés Técnico.

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gobierno y Gestión de TI (COBIT)		Nivel 3
2- Herramientas de gestión de servicios de TI (ITIL)		Nivel 3
3- Gobierno de la seguridad de la información (COBIT)		Nivel 1
4- Conocimientos en metodologías de proyectos ágiles y tradicionales (SCRUM, PMBOK)		Nivel 2
5- Reglamento SUGEF 5-24		Nivel 2

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad Entrega y Soporte del Servicio

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en el proceso de entrega de servicio técnico y soporte a usuarios, aplicando el marco normativo correspondiente.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Administrar el área de entrega y soporte a usuarios.

- 1.1 Brindar apoyo, atender consultas y ofrecer sugerencias acerca de las solicitudes o incidentes, generados por cada uno de los departamentos y dependencias de la institución.
- 1.2 Distribuir el trabajo entre los analistas de inteligencia del negocio, mesa y soporte y supervisar su desempeño.
- 1.3 Coordinar y atender reuniones de trabajo o seguimiento con los usuarios de los sistemas y analistas de inteligencia de negocios.
- 1.4 Atender las situaciones de arbitraje entre analistas y jefaturas – usuarios.
- 1.5 Coordinar con otras áreas del departamento, cuyas actividades involucren al Área de entrega y soporte al servicio.
- 1.6 Participar en el proceso de reclutamiento de nuevo personal para el área de entrega y soporte del servicio.

2. Dar seguimiento a los incidentes y planificar la respuesta a los mismos.

- 2.1 Atender y participar activamente en soluciones a solicitudes de servicio, incidentes y problemas institucionales a su cargo y mantener contacto permanente con los técnicos y/o usuarios, hasta que sean resueltos; cumpliendo los flujos definidos para el proceso de administración de las solicitudes de servicio e incidentes al igual que los tiempos de solución definidos para estas.
- 2.2 Establecer y documentar los procedimientos que deben ser seguidos como guía de primera mano para los técnicos de soporte a usuarios para la atención del servicio.

3. Apoyar en procesos administrativos de la unidad a su cargo o Institucionales.

- 3.1 Participar en reuniones de trabajo tanto con dependencias internas como externas y generar la información y documentación cuando corresponda.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.2 Brindar asesoría a compañeros, superiores, trabajadores de otras instituciones y público en general en la materia de su competencia.
- 3.3 Realizar reuniones con superiores y subalternos, con el propósito de tratar asuntos técnicos y administrativos que afectan las actividades de su área.
- 3.4 Apoyar al departamento en la documentación, evaluación e implementación de normativas internas.
- 3.5 Atender consultas, solicitudes, generación de información e informes de usuarios internos y externos.
- 3.6 Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Estratégico y el PETI que le corresponden desarrollar al departamento.
- 3.7 Participar de manera activa en la elaboración final del Plan Anual Estratégico, PETI y el Presupuesto Anual del Departamento de Tecnología de Información.
- 3.8 Preparar Informes para la presentación en el Comité de Informática.
- 3.9 Participar en las reuniones de trabajo con entidades externas, entes supervisores (SUPEN, Contraloría General de la República, Auditorías Externas).
- 3.10 Participar de manera activa en la evaluación del SEVRI del Departamento de Tecnología de Información, así como en la aplicación de cuestionarios de control interno y autoevaluación.
- 3.11 Elaborar en coordinación con la Jefatura las evaluaciones de desempeño de los trabajadores del Área.
- 3.12 Velar por la seguridad física de los activos y lógica de la información a su cargo, así como de su confidencialidad.
- 3.13 Mantener permanentemente informado a la Jefatura del Departamento sobre el desempeño y las novedades que se presenten en el área a su cargo.
- 3.14 Poner a disposición al aprendizaje e investigación de nuevas herramientas y tecnologías de información.

4. Gestionar y administrar los procesos del marco de gestión de las tecnologías de información, según la normativa SUPEN vigente:

- 4.1 Gestionar los Acuerdos de Servicio.
- 4.2 Gestionar la Definición de Requisitos.
- 4.3 Gestionar la Configuración.
- 4.4 Gestionar Operaciones.
- 4.5 Gestionar Peticiones e Incidentes de Servicio.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - j. Promover la cultura de cumplimiento.
 - k. Promover la mejora continua.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI.**

Encargado de la Unidad de Soporte y Entrega del Servicio.

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.03 Recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad	Responsable
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO08—Gestionar relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
APO08—Gestionar relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
APO08—Gestionar relaciones	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable
APO10—Gestionar proveedores	APO10.02 Seleccionar proveedores.	Responsable
APO11—Gestionar calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
APO11—Gestionar calidad	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.01 Identificar y clasificar las fuentes de información para el gobierno y la gestión de I&T	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.05 Resolver y recuperarse de los incidentes.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.01 Identificar y clasificar los problemas.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.05 Asegurar la implementación de acciones correctivas.	Responsable
APO02—Gestionar estrategia	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
APO02—Gestionar estrategia	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
APO04—Gestionar innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
APO04—Gestionar innovación	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
APO04—Gestionar innovación	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable
APO04—Gestionar innovación	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable
APO04—Gestionar innovación	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
BAI04 — Gestionar disponibilidad y capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, el rendimiento y capacidad actuales y crear una línea de referencia.	Responsable
BAI04-Gestionar disponibilidad y capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
BAI10 -Gestionar configuración	BAI10.04 Generar informes de estado y de la configuración.	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.01 Ejecutar procedimientos operativos.	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.03 Monitorizar la infraestructura de I&T.	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.01 Identificar y clasificar los problemas.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.03 Presentar los errores conocidos.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.04 Resolver y cerrar los problemas.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.05 Gestionar el acceso físico a los activos de I&T.	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T.	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.02 Catalogar los servicios habilitados por I&T.	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.03 Definir y preparar acuerdos de servicio.	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Tecnologías de Información.

Ejercida: Analista de Inteligencia de Negocios y Especialista en Soporte al Usuario.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Tecnología de Información, Sistemas de Información, Sistemas Computacionales o carrera relacionada con sistemas de información y tecnología.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Años de Experiencia	Mínimo 5 años.
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2)
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	Inglés técnico.

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento en gestión de infraestructura de TI (Microsoft, Herramientas .Net, SQL Server, Oracle)		Nivel 3
2- Herramientas de gestión de servicios de TI (ITIL)		Nivel 3
3-Conocimientos en metodologías de proyectos ágiles y tradicionales (SCRUM, PMBOK)		Nivel 3
4- Conocimiento para gestionar la atención de necesidades que puedan presentar las computadoras de usuario final, tanto en Hardware y Software		Nivel 3
5- Conocimiento en el levantamiento de historias de usuario y en definición de requerimientos de software		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Analista de Inteligencia de Negocios

I. NATURALEZA DEL PUESTO

La investigación metódica, análisis, revisión y documentación de todo o parte de un negocio en términos de metas comerciales, objetivos, funciones y procesos, la información utilizada y los datos en los que se basa la información. La definición de requisitos para mejorar los procesos y sistemas, reducir sus costos, mejorar su sostenibilidad y la cuantificación de posibles beneficios de negocio. La creación colaborativa y la iteración de especificaciones viables y criterios de aceptación en preparación para el despliegue de sistemas de información y comunicación. La adopción y adaptación de enfoques de análisis empresarial basados en el contexto del trabajo y la selección adecuada de enfoques predictivos (basado en planes) o enfoques adaptativos (iterativos / ágiles).

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Investigar las necesidades operacionales, problemas y oportunidades, búsqueda de soluciones de negocios efectivos a través de mejoras en los componentes automatizados y no automatizados de procesos nuevos o modificados.

- 1.1 Ayudar en el análisis de los objetivos de los interesados y los problemas subyacentes derivados de investigaciones en problemas y requerimientos del negocio e identifica opciones para su consideración.
- 1.2 Realizar obras iterativamente con las partes interesadas, para identificar beneficios potenciales y las opciones disponibles para su evaluación y en la definición de pruebas de aceptación.
- 1.3 Identificar, analizar, clarificar y comunicar sobre el contexto de uso en que las aplicaciones se operan y de los objetivos de los productos, sistemas o servicios.
- 1.4 Analizar y priorizar las necesidades de los interesados "experiencia de usuario" y la definición de rendimiento y comportamiento del sistema requerido.
- 1.5 Resolver los posibles conflictos entre necesidades de los usuarios y determinación de los objetivos de usabilidad.
- 1.6 Asegurar que la prestación de servicios cumple con los niveles de servicio acordados. Crea y mantiene un catálogo de servicios disponibles. En consulta con el cliente negocia requerimientos de nivel de servicio y acuerda los niveles de servicio.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 1.7 Diagnosticar problemas en la entrega del servicio e inicia las acciones para mantener o mejorar los niveles de servicio.
- 1.8 Establecer y mantener los métodos operacionales, procedimientos y servicios en el área asignada de la responsabilidad y les da seguimiento regularmente para eficacia y eficiencia.

2. Apoyar los procesos del marco de gestión de las tecnologías de información, según la normativa SUPEN vigente:

- 2.1 Gestionar la Definición de Requisitos.

3. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado Unidad Entrega y Soporte del Servicio y Jefe Departamento de Tecnologías de Información.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachiller o Licenciatura en Tecnología de información, Sistemas de información, Sistemas Computacionales o carrera relacionada con sistemas de información y tecnología.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años.
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	Inglés Técnico



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimientos en metodologías de proyectos ágiles y tradicionales (SCRUM, PMBOK)		Nivel 2
2- Buenas prácticas de desarrollo de Software		Nivel 1
3- Gobierno y Gestión de TI (COBIT)		Nivel 2
4- Conocimiento en el levantamiento de historias de usuario, así como de sus buenas prácticas		Nivel 3
5- Definición de requerimientos de software		Nivel 3

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Soporte al Usuario

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores de apoyo, técnicas y administrativas de soporte a usuarios, usuarios tanto internos como externos que utilicen los Servicios de Tecnología de Información que son proveídos por la Institución, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de la profesión.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Realizar la configuración, mantenimiento e instalación del hardware y software necesario para los equipos de cómputo según la normativa vigente, así como el traslado e instalación en sitio de los equipos de cómputo cuando corresponda.

- 1.1 Realizar la configuración e instalación del hardware y /o software para usuario final.
- 1.2 Ejecutar el mantenimiento correctivo y preventivo a los equipos de cómputo, cuando corresponda según la normativa vigente.
- 1.3 Realizar la revisión y configuración requerida del equipo en desuso, para donar, dar de baja o reutilizar.

2. Brindar soporte a usuarios internos (oficinas centrales y sucursales), externos, entes magisteriales, entre otros, en la atención de solicitudes de servicio o incidentes reportados, sobre el hardware y software de usuario final.

- 2.1 Responder como contacto inicial de soporte, para brindar la atención de las solicitudes de servicio e incidentes reportados sobre los servicios de tecnología de Información.
- 2.2 Atender y dar seguimiento hasta su finalización a las solicitudes de servicio e incidentes asignadas, cumpliendo los flujos definidos para el proceso de administración de las solicitudes de servicio e incidentes al igual que los tiempos de solución definidos para estas.
- 2.3 Notificar proactivamente daños o incidentes que sean detectados personalmente o notificados por los trabajadores de la Institución en lo que corresponde a servicios proporcionados por el Departamento de Tecnología de Información.
- 2.4 Brindar el apoyo logístico y técnico necesario en eventos institucionales, seminarios, juntas, actividades magisteriales, giras, entre otros.

3. Apoyar en procesos administrativos de TI



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1 Apoyar al Departamento de Tecnología de Información en la valoración, factibilidad, estudio técnico, proceso de compra del hardware, software de usuario final y recepción del equipo de cómputo adquirido según la normativa vigente.
 - 3.2 Apoyar al departamento en la documentación, evaluación e implementación de normativas internas.
 - 3.3 Apoyar al departamento en la ejecución de los procesos y proyectos establecidos en el Plan Anual Operativo.
 - 3.4 Disposición al aprendizaje e investigación de nuevas herramientas y tecnologías de información.
4. **Apoyar el desarrollo de los procesos del marco de gestión de las tecnologías de información, según la normativa SUPEN vigente:**
 - 4.1 Gestionar Peticiones e Incidentes de Servicio.
 - 4.2 Gestionar la Configuración.
 5. **Acatar Normativas, reglamentos, procedimientos, metodologías y estándares vigentes.**
 6. **Comunicar a su superior inmediato las debilidades o amenazas, posibles u observadas, en materia de operatividad y seguridad de la información.**
 7. **Mantener informado a su superior inmediato, sobre el estado de las solicitudes e incidentes y realizar los informes según corresponda.**
 8. **Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDA POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado Unidad Entrega y Soporte del Servicio y del Jefe Departamento de Tecnologías de Información.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título o conclusión del programa de estudios de Bachillerato en Ingeniería en Computación, Soporte y Mantenimiento de Computadoras o carrera relacionada con sistemas de información y tecnología.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años.
Requisito Legal	Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office 365 – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	Inglés técnico.

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento en gestión de infraestructura de TI (Microsoft, Oracle)		Nivel 1
2- Fundamentos ITIL		Nivel 1
3- Entrega y soporte usuario final (Windows y Office)		Nivel 3
4- Manejo intermedio de herramientas colaborativas (Microsoft Teams, Sharepoint, OneDrive)		Nivel 3
5- Conocimiento técnico para la atención de necesidades que puedan presentar las computadoras de usuario final, tanto en hardware como en software		Nivel 3

VI. TELETRABAJO



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad de Tecnologías

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en el proceso de infraestructura tecnológica institucional, operatividad, seguridad de la información y la aplicación del marco regulatorio correspondiente.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Gestionar los equipos y componentes asociados a la infraestructura Tecnológica Institucional.

- 1.1 Gestionar los componentes de la infraestructura Tecnológica Institucional (hardware y software) a su cargo y velar por su seguridad, licenciamiento, mantenimiento y garantías, según la normativa vigente.
- 1.2 Desarrollar, ejecutar, asegurar, documentar y mantener planes de respaldo y recuperación para la infraestructura tecnológica institucional a su cargo.
- 1.3 Administrar el licenciamiento de los equipos de cómputo y software institucionales.
- 1.4 Apoyar y recomendar en la adquisición de nuevo Hardware y Software a nivel institucional.
- 1.5 Coadministrar los servidores y la infraestructura a su cargo.

2. Monitorear los componentes de la infraestructura Tecnológica Institucional.

- 2.1 Monitorear los componentes de la infraestructura Tecnológica Institucional (hardware y software) a su cargo y velar por su seguridad, licenciamiento, mantenimiento y garantías, según la normativa vigente.

3. Gestionar y administrar los procesos del marco de gestión de las tecnologías de información, según la normativa SUPEN vigente:

- 3.1 Gestionar la Identificación y Construcción de Soluciones
- 3.2 Gestionar los Acuerdos de Servicio.
- 3.3 Gestionar la Disponibilidad y la Capacidad.
- 3.4 Gestionar los Cambios.
- 3.5 Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición.
- 3.6 Gestionar la Configuración.
- 3.7 Gestionar Operaciones.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.8 Gestionar Peticiones e Incidentes de Servicio.
- 3.9 Gestionar Problemas.

4. Comunicar a su superior inmediato las debilidades o amenazas, posibles u observadas, en materia de operatividad y seguridad de la información.

- 4.1 Dar apoyo en procesos administrativos de TI.
- 4.2 Distribuir el trabajo entre los trabajadores de la Unidad.
- 4.3 Participar en reuniones de trabajo tanto con dependencias internas como externas, entes supervisores, entre otros y generar la información y documentación cuando corresponda.
- 4.4 Brindar asesoría a compañeros, superiores, trabajadores de otras instituciones y público en general en la materia de su competencia.
- 4.5 Apoyar al departamento en la valoración, factibilidad, estudio técnico, proceso de compra y planificación según la normativa vigente para la infraestructura tecnológica.
- 4.6 Apoyar al departamento en la documentación, evaluación e implementación de normativas internas.
- 4.7 Participar de manera activa en la elaboración de planes estratégicos, Plan Anual Operativo, Plan Estratégico Institucional, PETI, así como del presupuesto del Departamento de Tecnología de Información.
- 4.8 Apoyar al departamento en la ejecución de los procesos y proyectos establecidos en el Plan Anual Operativo, PETI y PEI.
- 4.9 Acatar procedimientos, metodologías y estándares vigentes.
- 4.10 Atender consultas, solicitudes, generación de información e informes de usuarios internos y externos y dar seguimiento cuando corresponda.
- 4.11 Crear, acatar y velar por el cumplimiento de los planes de trabajo establecidos para mantener la infraestructura tecnológica institucional a su cargo.
- 4.12 Realizar reuniones con superiores y subalternos, con el propósito de tratar asuntos técnicos y administrativos que afectan las actividades de su área.
- 4.13 Preparar Informes para la presentación en el Comité de Informática.
- 4.14 Participar en reuniones de trabajo con entidades externas, entes supervisores (SUPEN, Contraloría General de la República, Auditorías Externas).
- 4.15 Participar de manera activa en la evaluación del SEVRI del Departamento de Tecnología de Información, así como en la aplicación de cuestionarios de control interno, autoevaluación y normativa relativa a TI.
- 4.16 Elaborar en coordinación con la jefatura las evaluaciones de desempeño de los trabajadores del área.
- 4.17 Velar por la seguridad física de los activos y lógica de la información a su cargo, así como de su confidencialidad.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

4.18 Mantener permanentemente informado a la Jefatura del Departamento sobre el desempeño y las novedades que se presenten en el área a su cargo.

5. Mantener su disponibilidad fines de semana ante eventos que afecten la continuidad de los servicios de TI.

6. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
- h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
- i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
- j. Promover la cultura de cumplimiento.
- k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI.**

Encargado de la Unidad de Tecnología.

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Responsable
BAI04 — Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales y crear una línea de referencia.	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.04 Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo.	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.03 Recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad	Responsable
APO02—Gestionar estrategia	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
APO11—Gestionar calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
APO02—Gestionar estrategia	APO02.01 Comprender el contexto y la dirección de la empresa.	Responsable
APO02—Gestionar estrategia	APO02.02 Evaluar las capacidades, rendimiento y madurez digital actual de la empresa	Responsable
APO02—Gestionar estrategia	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
APO10—Gestionar proveedores	APO10.02 Seleccionar proveedores.	Responsable
APO11—Gestionar calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO11—Gestionar la calidad	la APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	la BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	la BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	la BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	la BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	la BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	la BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
BAI03—Gestionar la identificación y construcción de soluciones	la BAI03.10 Mantener las soluciones	Responsable
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques	Responsable
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable
BAI06 — Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio	Responsable
BAI06 — Gestionar los cambios de TI	BAI06.02 Gestionar cambios de emergencia.	Responsable
BAI06 — Gestionar los cambios de TI	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios	Responsable
BAI07—Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.01 Establecer un plan de implementación	Responsable
BAI07—Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.02 Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.04 Establecer un entorno de pruebas	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.05 Realizar pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.06 Promover a producción y gestionar las liberaciones (releases)	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.01 Identificar y clasificar las fuentes de información para el gobierno y la gestión de I&T	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.05 Resolver y recuperarse de los incidentes.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.01 Identificar y clasificar los problemas.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.05 Asegurar la implementación de acciones correctivas.	Responsable
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
APO04—Gestionar la innovación	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
APO04—Gestionar la innovación	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión		Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO04—Gestionar innovación	la	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable
APO04—Gestionar innovación	la	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
BAI04 — Gestionar disponibilidad y capacidad	la la	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales y crear una línea de referencia.	Responsable
BAI04-Gestionar disponibilidad y capacidad	la la	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
BAI04-Gestionar disponibilidad y capacidad	la la	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI10 -Gestionar configuración	la	BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Responsable
BAI10 -Gestionar configuración	la	BAI10.04 Generar informes de estado y de la configuración.	Responsable
DSS01 - Gestionar operaciones	las	DSS01.01 Ejecutar procedimientos operativos.	Responsable
DSS01 - Gestionar operaciones	las	DSS01.03 Monitorizar la infraestructura de I&T.	Responsable
DSS01 - Gestionar operaciones	las	DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Responsable
DSS01 - Gestionar operaciones	las	DSS01.05 Gestionar las instalaciones.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio		DSS02.02 Registrar, clasificar y priorizar las peticiones e incidentes.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio		DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio		DSS02.04 Investigar, diagnosticar y asignar incidentes.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.06 Cerrar las peticiones de servicio y los incidentes.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.01 Identificar y clasificar los problemas.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.03 Presentar los errores conocidos.	Responsable
DSS03 - Gestionar los problemas	DSS03.04 Resolver y cerrar los problemas.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.02 Gestionar la seguridad de la conectividad y de la red.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.03 Gestionar la seguridad de endpoint.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.04 Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.05 Gestionar el acceso físico a los activos de I&T.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.06 Gestionar documentos sensibles y dispositivos de salida.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.07 Gestionar las vulnerabilidades y monitorizar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad.	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T.	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.02 Catalogar los servicios habilitados por I&T.	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.03 Definir y preparar acuerdos de servicio.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Tecnologías de Información.

Ejercida: Desarrollador de Aplicaciones Junior, Desarrollador de Aplicaciones Senior, Especialista en Base de Datos, Especialista en Infraestructura y Especialista en Telecomunicaciones.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Tecnología de información, sistemas de información, Sistemas Computacionales o carrera relacionada con sistemas de información y tecnología.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años.
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	Inglés técnico.

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias Técnicas	Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gobierno y Gestión de TI (COBIT)	Nivel 3
2- Gestión de infraestructura de TI (Microsoft, Herramientas .net, SQL Server, Oracle)	Nivel 3
3- Herramientas de gestión de servicios de TI (ITIL)	Nivel 3
4-Conocimientos en metodologías de proyectos ágiles y tradicionales (SCRUM, PMBOK)	Nivel 3
5- Buenas prácticas de desarrollo de Software	Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Desarrollador de Aplicaciones Junior

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores profesionales, relacionadas al análisis, desarrollo y mantenimiento de software, acompañados o dirigidos por un Desarrollador Senior o su Encargado; así como una activa participación de la parte técnica, requerimientos y desarrollos.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Ejecutar los diseños y desarrollos que le sean asignados.

- 1.1 Realizar los diseños y desarrollos asignados.
- 1.2 Realizar el diseño de los requerimientos asignados.
- 1.3 Realizar la programación de los requerimientos asignados.
- 1.4 Realizar las pruebas técnicas de los requerimientos asignados.
- 1.5 Realizar la implementación de los requerimientos asignados.
- 1.6 Realizar el proceso de gestión de cambios asignado.
- 1.7 Realizar y/o participar de procesos de conversión, migración de datos y parametrización.
- 1.8 Capacitar a los usuarios en el uso los sistemas y aplicaciones desarrollados.
- 1.9 Apoyar y dar seguimiento a las pruebas funcionales que realiza el usuario.
- 1.10 Definir los ambientes necesarios para pruebas, revisiones de datos, y demás situaciones relacionadas.
- 1.11 Generar documentación técnica de las aplicaciones informáticas.
- 1.12 Analizar, definir, planear y estimar las actividades y duraciones para el desarrollo de los sistemas o aplicaciones.
- 1.13 Mantener informado a su superior inmediato, sobre el estado de las aplicaciones, el avance en los nuevos desarrollos u otras actividades asignadas.

2. Realizar el mantenimiento a los sistemas que le sean asignados.

- 2.1 Atender las solicitudes e incidentes reportados.
- 2.2 Realizar las pruebas técnicas requeridas, así como el apoyo al usuario (con el ambiente de pruebas, carga de datos, etc.), para que éste también pueda hacer sus respectivas pruebas de aceptación.

3. Apoyar en procesos administrativos de TI o Institucionales que le sean asignados.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1 Cargar y generar información de y para el usuario interno o externo.
- 3.2 Analizar, definir y depurar procesos para que se puedan definir correctamente los requerimientos para los sistemas de información o aplicaciones.
- 3.3 Entregar informes de labores y similares que le sean solicitados.
- 3.4 Cumplir con eficiencia y eficacia de las funciones propias del puesto, aplicando para tal efecto las políticas, planes, procedimientos, estándares y programas de trabajo definidos.
- 3.5 Velar por la seguridad física de los activos y lógica de la información a su cargo, así como de su confidencialidad.
- 3.6 Poner a disposición al aprendizaje e investigación de nuevas herramientas y tecnologías de información.

4. Apoyar el desarrollo de los procesos del marco de gestión de las tecnologías de información, según la normativa SUPEN vigente:

- 4.1 Gestionar la Identificación y Construcción de Soluciones.
- 4.2 Gestionar los Cambios.
- 4.3 Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición.
- 4.4 Gestionar Peticiones e Incidentes de Servicio.
- 4.5 Gestionar Problemas.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado Unidad Tecnologías y del Jefe Departamento Tecnología de Información.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Tecnología de información, Sistemas de Información, Sistemas Computacionales o



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	carrera relacionada con sistemas de información y tecnología.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año.
Requisito Legal	No aplica.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	Inglés Técnico

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

COMUNICACIÓN EFICAZ	Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por el demás fin de alcanzar los objetivos organizacionales y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de contacto formales e informales, que abarquen los diferentes niveles de la organización.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Herramientas de gestión de servicios de TI (ITIL)		Nivel 2
2- Conocimientos en metodologías de proyectos ágiles y tradicionales (SCRUM, PMBOK)		Nivel 2
3- Metodologías de calidad de software y herramientas para Calidad de Software		Nivel 2
4- Buenas prácticas de desarrollo de Software (Weblogic, APEX, Oracle, NET, PLSQL)		Nivel 2
5- Gobierno y Gestión de TI (COBIT)		Nivel 1

VI. TELETRABAJO



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Puesto teletrabajable



Desarrollador de Aplicaciones Senior

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores profesionales, relacionadas al análisis, desarrollo y mantenimiento de software, así como una activa participación como responsables de la parte técnica, de los requerimientos y desarrollos en los que participa.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Ejecutar los diseños y desarrollos que le sean asignados.

- 1.1 Realizar y/o participar del análisis de los diseños y desarrollos asignados.
- 1.2 Realizar el diseño de los requerimientos asignados.
- 1.3 Realizar la programación de los requerimientos asignados.
- 1.4 Realizar las pruebas técnicas de los requerimientos asignados.
- 1.5 Realizar la implementación de los requerimientos asignados.
- 1.6 Realizar y/o participar de procesos de conversión, migración de datos y parametrización.
- 1.7 Capacitar a los usuarios en el uso los sistemas y aplicaciones desarrollados.
- 1.8 Apoyar y dar seguimiento a las pruebas funcionales que realiza el usuario.
- 1.9 Definir los ambientes necesarios para pruebas, revisiones de datos, y demás situaciones relacionadas.
- 1.10 Generar documentación técnica de las aplicaciones informáticas.
- 1.11 Analizar, definir, planear y estimar las actividades y duraciones para el desarrollo de los sistemas o aplicaciones.
- 1.12 Actuar como contraparte técnica ante el usuario, en los diseños, desarrollos y procesos de trabajo en los que se está trabajando.
- 1.13 Mantener informado a su superior inmediato, sobre el estado de las aplicaciones, el avance en los nuevos desarrollos u otras actividades asignadas.

2. Realizar el mantenimiento a los sistemas que le sean asignados.

- 2.1 Atender las solicitudes e incidentes reportados.
- 2.2 Realizar el análisis que se requiera, antes de realizar cualquier cambio a los sistemas.
- 2.3 Informar a las partes involucradas de las posibles consecuencias de efectuar cambios a los sistemas.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.4 Realizar las pruebas técnicas requeridas, así como el apoyo al usuario (con el ambiente de pruebas, carga de datos, etc.), para que éste también pueda hacer sus respectivas pruebas de aceptación.
- 2.5 Actualizar la documentación necesaria, producto de los cambios realizados.

3. Apoyar en procesos administrativos de TI o Institucionales que le sean asignados.

- 3.1 Cargar y generar información de y para el usuario interno o externo.
- 3.2 Analizar, definir y depurar procesos para que se puedan definir correctamente los requerimientos para los sistemas de información o aplicaciones.
- 3.3 Entregar informes de labores y similares que le sean solicitados.
- 3.4 Cumplir con eficiencia y eficacia las funciones propias del puesto, aplicando para tal efecto las políticas, planes, procedimientos, estándares y programas de trabajo definidos.
- 3.5 Velar por la seguridad física de los activos y lógica de la información a su cargo, así como de su confidencialidad.
- 3.6 Poner a disposición al aprendizaje e investigación de nuevas herramientas y tecnologías de información.

4. Apoyar el desarrollo y gestión de los procesos del marco de gestión de las tecnologías de información, según la normativa SUPEN vigente:

- 4.1 Gestionar la Identificación y Construcción de Soluciones.
- 4.2 Gestionar los Cambios.
- 4.3 Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición.
- 4.4 Gestionar Peticiones e Incidentes de Servicio.
- 4.5 Gestionar Problemas.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sea asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Encargado Unidad Tecnologías y del Jefe Departamento de Tecnologías de Información.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Académico	Título de Bachiller o Licenciatura en Tecnología de Información, Sistemas de Información, Sistemas Computacionales o carrera relacionada con sistemas de información y tecnología.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años.
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	Inglés Técnico

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimientos en metodologías de proyectos ágiles y tradicionales (SCRUM, PMBOK)		Nivel 3
2- Metodologías de calidad de software y herramientas para Calidad de Software		Nivel 3
3- Buenas prácticas de desarrollo de Software (Weblogic, .NET, APEX, PLSQL, Oracle)		Nivel 3
4- Desarrollador de software o aplicaciones en herramientas Weblogic, .NET, APEX, PLSQL, Oracle.		Nivel 3
5- Gobierno y Gestión de TI (COBIT)		Nivel 2

V. TELETRABAJO



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Puesto teletrabajable



Especialista en Base de Datos

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas para la gestión de las Bases de Datos y la Infraestructura de almacenamiento de Tecnología de información.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Crear, implementar, gestionar las bases de datos institucionales y la infraestructura de almacenamiento.

- 1.1 Crear, acatar y velar por el cumplimiento de los planes de trabajo establecidos para mantener la infraestructura tecnológica institucional a su cargo.
- 1.2 Instalar componentes de software actualizaciones y herramientas administrativas.
- 1.3 Instalar nuevas configuraciones en los diferentes ambientes de desarrollo y producción.
- 1.4 Administrar los usuarios (crear y mantener los usuarios y asignación de roles y perfiles.
- 1.5 Administrar unidades de almacenamiento y su infraestructura de servidores y almacenamiento.
- 1.6 Administrar, gestionar y realizar tuning a la base de datos.
- 1.7 Administrar y gestionar la ejecución, almacenamiento de los respaldos y la recuperación de la Base de Datos.
- 1.8 Administrar y gestionar los componentes y replicación de la infraestructura del Sitio Alterno.
- 1.9 Gestionar los componentes de la infraestructura tecnológica institucional a su cargo y velar por su seguridad, licenciamiento, mantenimiento y garantías, según la normativa vigente.
- 1.10 Proveer a la Unidad de Sistemas el apoyo necesario para la construcción, diseño de estructuras y procedimientos de base de datos, con el fin de contar con el óptimo funcionamiento y rendimiento de las aplicaciones, según las plataformas de desarrollo utilizadas por la institución.
- 1.11 Verificar que los desarrollos entregados para producción cumplan con los requerimientos, estándares técnicos y de documentación preestablecidos; así como determinar parámetros y fijar estándares para el desarrollo para el adecuado funcionamiento de la base de datos Institucional.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 1.12 Realizar actividades y tareas de administración, recuperabilidad, integridad, seguridad y disponibilidad para los servidores e infraestructura relacionada.
- 1.13 Establecer los procedimientos para los planes de contingencia, respaldo y recuperación de la base de datos y la infraestructura.

2. Crear, implementar, gestionar infraestructura para desarrollo y programación.

- 2.1 Crear, acatar y velar por el cumplimiento de los planes de trabajo establecidos para mantener la infraestructura tecnológica institucional a su cargo.
- 2.2 Instalar componentes de software actualizaciones y herramientas administrativas.
- 2.3 Instalar nuevas configuraciones en los diferentes ambientes de desarrollo y producción.
- 2.4 Administrar y gestionar la infraestructura para desarrollo y programación en los ambientes de producción, pruebas, desarrollo, que sean requeridos para el adecuado funcionamiento de la Unidad de Proyectos y Sistemas.
- 2.5 Gestionar los componentes de la infraestructura tecnológica institucional a su cargo y velar por su seguridad, licenciamiento, mantenimiento y garantías, según la normativa vigente.
- 2.6 Proveer el apoyo necesario en las herramientas de desarrollo Oracle, según las plataformas de desarrollo utilizadas por la institución.
- 2.7 Establecer los procedimientos para los planes de contingencia, respaldo y recuperación de la infraestructura para desarrollo y programación.

3. Crear, implementar, gestionar infraestructura de respaldo y recuperación.

- 3.1 Velar por la seguridad, licenciamiento, mantenimiento, garantías, respaldo y recuperación de la infraestructura tecnológica según la normativa vigente.
- 3.2 Administrar los componentes y replicación, de la infraestructura del sitio alterno.
- 3.3 Revisar de forma permanente el estado de la infraestructura de respaldo y recuperación.
- 3.4 Ejecutar los respaldos y la recuperación de la infraestructura y servicios relacionados.

4. Monitorear los componentes de la Infraestructura Tecnológica Institucional.

- 4.1 Velar por la seguridad, licenciamiento, mantenimiento, garantías, respaldo y recuperación de la infraestructura tecnológica según la normativa vigente.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.2 Monitorear los componentes y replicación, de la infraestructura del sitio alterno.
- 4.3 Monitorear y evaluar de forma permanente el estado de las bases de datos, equipo y software tanto de Base de Datos como de Infraestructura de servidores y almacenamiento.
- 4.4 Monitorear el software y hardware de respaldo.
- 4.5 Monitorear la ejecución, almacenamiento de los respaldos y la recuperación de la infraestructura y base de datos.
- 4.6 Monitorear y actualizar la bitácora de eventos, acceso y control de las cintas de respaldo.
- 4.7 Documentar y mantener un registro periódico del mantenimiento y actualizaciones de hardware y software, de la infraestructura almacenamiento.

5. Dar seguimiento a los incidentes y planificar la respuesta a los mismos.

- 5.1 Brindar apoyo, participar en las soluciones y dar seguimiento a incidentes y problemas que involucran la infraestructura tecnológica institucional.
- 5.2 Atender y dar seguimiento hasta su finalización a las solicitudes de servicio e incidentes asignadas, cumpliendo los flujos definidos para el proceso de administración de las solicitudes de servicio e incidentes al igual que los tiempos de solución definidos para estas.
- 5.3 Realizar el escalamiento y dar seguimiento a los incidentes y/o solicitudes de servicio a los proveedores de servicio.
- 5.4 Comunicar a su superior inmediato las debilidades o amenazas, posibles u observadas, así como el desempeño y las novedades que se presenten en su área, en materia de operatividad y seguridad de la información.

6. Apoyar en procesos administrativos de TI

- 6.1 Brindar asesoría a compañeros, superiores, trabajadores de otras instituciones y público en general en la materia de su competencia.
- 6.2 Participar en reuniones de trabajo tanto con dependencias internas como externas, entes supervisores, entre otros y generar la información y documentación cuando corresponda.
- 6.3 Apoyar al departamento en la valoración, factibilidad, estudio técnico, proceso de compra y planificación según la normativa vigente para la infraestructura de base de datos y almacenamiento, así como la validación en la recepción del equipo de cómputo adquirido según la normativa vigente.
- 6.4 Apoyar al departamento en la valoración, factibilidad, estudio técnico, proceso de compra e implementación del hardware y software requerido como parte de las mejoras a la infraestructura del



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Tecnológica Institucional a corto, mediano y largo plazo, según la normativa vigente.

- 6.5 Apoyar al departamento en la documentación, evaluación e implementación de normativas internas.
- 6.6 Participar en la elaboración de planes estratégicos, operativos y presupuesto del Departamento de Tecnología de Información.
- 6.7 Apoyar al departamento en la ejecución de los procesos y proyectos establecidos en el Plan Anual Operativo.
- 6.8 Acatar procedimientos, metodologías y estándares vigentes.
- 6.9 Preparar informes para la presentación en el Comité de Informática.
- 6.10 Atender consultas, solicitudes, generación de información e informes de usuarios internos y externos y dar seguimiento cuando corresponda.
- 6.11 Participar en la aplicación de cuestionarios de control interno, autoevaluación y normativa relativa a TI.

7. Apoyar el desarrollo de los procesos del marco de gestión de las tecnologías de información, según la normativa SUPEN vigente:

- 7.1 Gestionar la Identificación y Construcción de Soluciones.
- 7.2 Gestionar los Cambios.
- 7.3 Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición.
- 7.4 Gestionar Peticiones e Incidentes de Servicio.
- 7.5 Gestionar Problemas.
- 7.6 Gestionar la Disponibilidad y la Capacidad.

8. Velar por la seguridad física del Centro de Datos.

9. Velar por la seguridad física de los activos y lógica de la información a su cargo, así como de su confidencialidad.

10. Dar seguimiento al entorno tecnológico con el fin de identificar puntos de mejora para la institución.

11. Atender consultas, solicitudes, generación de información e informes de usuarios internos y externos.

12. Mantener informado a su superior inmediato, sobre el estado de las solicitudes e incidentes y realizar los informes según corresponda.

13. Requiere régimen de disponibilidad fines de semana ante eventos que afecten la continuidad de los servicios de TI.

14. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Tecnologías de Información y del Encargado Unidad Tecnologías.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato o Licenciatura en Tecnología de Información, Sistemas de Información, Sistemas Computacionales o carrera relacionada con sistemas de información y tecnología. sistemas informáticos.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	Inglés técnico.

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias Técnicas	Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión de Infraestructura de servidores Oracle, Oracle Linux y Windows	Nivel 3
2- Infraestructura de almacenamiento, respaldo y recuperación	Nivel 3
3- Infraestructura en centros de datos	Nivel 2
4- Herramientas de gestión de bases de datos (TOAD, Oracle, SQL Server)	Nivel 3
5- Conceptos de seguridad de la información	Nivel 2

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista Junior en Base de Datos

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores profesionales, relacionadas al mantenimiento, ejecución o apoyo de la infraestructura de Base de Datos, acompañados o dirigidos por un Especialista en Base de Datos o su Encargado; así como una activa participación de la parte técnica en atención de casos o servicios para la gestión de las Bases de Datos y la Infraestructura de almacenamiento de Tecnología de información.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

3. Revisar y monitorear las bases de datos institucionales e infraestructura de almacenamiento.

- 1.1. Revisar constantemente equipos y servicios en sitio principal y alterno.
- 1.2. Verificar aplicaciones y servicios (Oracle, WebLogic, herramienta de respaldo y replicas en el Datacenter sitio principal y sitio alterno).
- 1.3. Revisar carpetas compartidas (Oracle, Windows).
- 1.4. Monitorear alertas de estándares configurados en bases de datos.
- 1.5. Revisar procesos que presenten errores o lentitud (Oracle, WebLogic).

2. Ejecutar pases simples en Oracle (updates, inserts, deletes enfocados a datos).

- 2.1. Aplicar pases de formas y reportes en WebLogic, sin comandos de alter/create en Oracle.
- 2.2. Revisar estándares en scripts antes de aplicar pases a producción.
- 2.3. Ejecutar scripts para validar integridad.

3. Implementar o gestionar tareas en ambientes de desarrollo, calidad y pruebas.

- 3.1. Realizar pruebas en ambientes de desarrollo, calidad y pruebas (Oracle, WebLogic, Apex, herramientas de respaldo y recuperación).
- 3.2. Crear calendarios de pruebas para desarrollos y QA.
- 3.3. Analizar nuevas tecnologías utilizadas por desarrolladores.
- 3.4. Apoyar procesos de innovación en ambientes de desarrollo y pruebas.
- 3.5. Participar en reuniones con equipos de desarrollo para evaluar procesos.
- 3.6. Ejecutar scripts para validar integridad en los diferentes ambientes.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

4. Dar seguimiento y apoyo a incidentes o casos de colaboración con el área de Soporte y Mesa de Servicio.

- 4.1. Terminar sesiones que no puedan cerrarse desde la pantalla de soporte.
- 4.2. Revisar bloqueos y reportes de lentitud en sistemas (Oracle, WebLogic).
- 4.3. Colaborar en la atención de problemas de usuarios internos y externos.

5. Apoyar en procesos administrativos de TI.

- 5.1. Crear informes semanales, mensuales y trimestrales según sea requerido.
- 5.2. Documentar estudios técnicos iniciales para revisión.
- 5.2. Documentar pruebas y procesos realizados.
- 5.3. Revisar y actualizar documentos en SIGECA.
- 5.4. Documentar procedimientos de respaldo y enmascaramiento (herramienta de respaldo, Oracle).

6. Apoyar en procesos de seguridad y usuarios

- 6.1. Documentar y validar políticas de enmascaramiento en Oracle.
- 6.2. Revisar procesos de SSO (Oracle IDM) y validar usuarios en caso de problemas de acceso.
- 6.3. Resetear claves y enviar credenciales cuando sea necesario.
- 6.4. Crear usuarios internos y externos en Oracle cuando sea necesario.

7. Apoyar en la gestión de Respaldos, recuperación y replicación

- 7.1. Validar la ejecución diaria de respaldos en la herramienta correspondiente.
- 7.2. Validar la ejecución diaria de réplicas.
- 7.3. Documentar procedimientos relacionados con respaldo y recuperación en la herramienta correspondiente.

8. Apoyar el desarrollo de los procesos del marco de gestión de las tecnologías de Información.

- 8.1. Gestionar los Cambios.
- 8.2. Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición.
- 8.3. Gestionar Incidentes o Solicitudes de Servicio.
 - 8.3.1 Registrar y dar seguimiento a SR e INC asignados.
 - 8.3.2 Revisar y atender solicitudes que requieran investigación o análisis básico.
 - 8.3.3 Mantener informado a su superior inmediato, sobre el estado de las solicitudes e incidentes y realizar los informes según corresponda.
- 8.4 Gestionar Problemas.
- 8.5. Gestionar la Disponibilidad y la Capacidad.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 9. Velar por la seguridad física del Centro de Datos.**
- 10. Velar por la seguridad física de los activos y lógica de la información a su cargo, así como de su confidencialidad.**
- 11. Dar seguimiento al entorno tecnológico con el fin de identificar puntos de mejora para la institución.**
- 12. Atender consultas, solicitudes e informes de usuarios internos y externos.**
- 13. Requiere régimen de disponibilidad fines de semana ante eventos que afecten la continuidad de los servicios de TI.**
- 14. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato o especialista de base de datos.**

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Tecnologías de Información y del Encargado Unidad de Tecnologías.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Estudiante universitario con al menos un 80% del programa de Bachillerato aprobado en Tecnología de información, Sistemas de Información, Sistemas Computacionales o carrera relacionada con sistemas de información y tecnología.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año.
Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Idiomas	Inglés técnico

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión de Infraestructura de servidores Oracle, Oracle Linux y Windows		Nivel 2
2- Infraestructura de almacenamiento, respaldo y recuperación		Nivel 1
3- Infraestructura en centros de datos		Nivel 1
4- Herramientas de gestión de bases de datos (TOAD, Oracle, SQL Server)		Nivel 2
5- Conceptos de seguridad de la información		Nivel 2

V. **TELETRABAJO**

Puesto teletrabajable



Especialista en Infraestructura

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Administrar y asegurar la infraestructura tecnológica a cargo de la Unidad de Tecnologías en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de la profesión.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Administrar los servidores y/o equipos de cómputo institucionales que soportan la infraestructura, realizando la configuración, mantenimiento e instalación del hardware y software necesario.

- 1.1 Realizar la configuración e instalación del hardware y /o software para los servidores y/o equipos de cómputo institucionales.
- 1.2 Ejecutar el mantenimiento correctivo y preventivo a los servidores y/o equipos de cómputo institucionales, cuando corresponda según la normativa vigente.
- 1.3 Realizar la revisión y configuración requerida del equipo en desuso, para donar, dar de baja o reutilizar.
- 1.4 Gestionar los componentes de la infraestructura Tecnológica Institucional (hardware y software) a su cargo y velar por su seguridad, licenciamiento, mantenimiento y garantías, según la normativa vigente.
- 1.5 Desarrollar, ejecutar, asegurar y mantener planes de respaldo y recuperación para la infraestructura Tecnológica Institucional a su cargo.
- 1.6 Administrar el licenciamiento de los equipos y software institucionales.
- 1.7 Crear los planes de trabajo para mantener la Infraestructura Tecnológica Institucional a su cargo.
- 1.8 Establecer los procedimientos para los planes de contingencia, respaldo y recuperación de la base de datos y la infraestructura.

2. Monitorear los componentes de la infraestructura Tecnológica Institucional a cargo de la Unidad de Tecnologías.

- 2.1 Velar por la seguridad, licenciamiento, mantenimiento, garantías, respaldo y recuperación de la infraestructura tecnológica según la normativa vigente.
- 2.2 Monitorear los componentes y replicación, de la infraestructura.
- 2.3 Monitorear y evaluar de forma permanente el estado de la Infraestructura de servidores y/o equipos de cómputo institucionales



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.4 Monitorear la ejecución, almacenamiento de los respaldos y la recuperación de la infraestructura de servidores y/o equipos de cómputo institucionales
- 2.5 Monitorear y actualizar las bitácoras de eventos.
- 2.6 Documentar y mantener un registro periódico del mantenimiento y actualizaciones de hardware y software, de la infraestructura de servidores.

3. Brindar soporte a usuarios internos (oficinas centrales y sucursales), externos, entes magisteriales, entre otros, en la atención de solicitudes de servicio o incidentes reportados, sobre el hardware y software de usuario final.

- 3.1 Atender y dar seguimiento hasta su finalización a las solicitudes de servicio e incidentes asignadas, cumpliendo los flujos definidos para el proceso de administración de las solicitudes de servicio e incidentes al igual que los tiempos de solución definidos para estas.
- 3.2 Realizar el escalamiento y dar seguimiento a los incidentes y/o solicitudes de servicio a los proveedores de servicios.
- 3.3 Establecer y Documentar los procedimientos que deben ser seguidos como guía de primera mano para los técnicos de Soporte a Usuarios para la atención de la Infraestructura Tecnológica a su cargo.
- 3.4 Notificar proactivamente daños o incidentes que sean detectados personalmente o notificados por los trabajadores de la Institución en lo que corresponde a servicios proporcionados por el Departamento de Tecnología de Información.
- 3.5 Brindar cuando amerite, el apoyo logístico y técnico necesario en eventos institucionales, seminarios, juntas, actividades magisteriales, giras, entre otros.

4. Apoyar en procesos administrativos de TI.

- 4.1 Brindar asesoría a compañeros, superiores, trabajadores de otras instituciones y público en general en la materia de su competencia.
- 4.2 Participar en reuniones de trabajo tanto con dependencias internas como externas, entes supervisores, entre otros y generar la información y documentación cuando corresponda.
- 4.3 Apoyar al Departamento de Tecnología de Información en la valoración, factibilidad, estudio técnico, proceso de compra del hardware, software de usuario final y recepción del equipo de cómputo adquirido según la normativa vigente.
- 4.4 Apoyar al departamento en la documentación, evaluación e implementación de normativas internas.
- 4.5 Participar de manera activa en la elaboración de planes estratégicos, operativo presupuesto del Departamento de Tecnología de Información.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.6 Apoyar al departamento en la ejecución de los procesos y proyectos establecidos en el Plan Anual Operativo, PETI y PEI.
- 4.7 Estar a disposición del aprendizaje e investigación de nuevas herramientas y tecnologías de información.
- 4.8 Apoyar al Departamento en la valoración, factibilidad, estudio técnico, proceso de compra, recepción del activo adquirido e implementación del hardware y software requerido como parte de las mejoras a la infraestructura de Tecnológica Institucional a corto, mediano y largo plazo, según la normativa vigente.
- 4.9 Apoyar en la aplicación de cuestionarios de control interno, autoevaluación y normativa relativa a TI.
- 4.10 Velar por el cumplimiento de los planes de trabajo establecidos para mantener la Infraestructura Tecnológica Institucional a su cargo.
- 4.11 Atender consultas, solicitudes, generación de información e informes de usuarios internos y externos.
- 4.12 Acatar Normativas, reglamentos, procedimientos, metodologías y estándares vigentes.
- 4.13 Velar por la seguridad física del Centro de Datos.
- 4.14 Velar por la seguridad física de los activos y lógica de la información a su cargo, así como de su confidencialidad.
- 4.15 Dar seguimiento al entorno tecnológico con el fin de identificar puntos de mejora para la institución.
- 4.16 Atender consultas, solicitudes, generación de información e informes de usuarios internos y externos.
- 4.17 Mantener informado a su superior inmediato, sobre el estado de las solicitudes e incidentes y realizar los informes según corresponda.
- 4.18 Realizar cualquier otra función afín al puesto, que le sea asignada por sus superiores en una situación especial relacionada con el Departamento de Tecnología de Información.

5. Apoyar el desarrollo de los procesos del marco de gestión de las tecnologías de información, según la normativa SUPEN vigente:

- 5.1 Gestionar la Identificación y Construcción de Soluciones.
- 5.2 Gestionar los Cambios.
- 5.3 Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición.
- 5.4 Gestionar Peticiones e Incidentes de Servicio.
- 5.5 Gestionar Problemas.
- 5.6 Gestionar la Disponibilidad y la Capacidad.

6. Requiere régimen de disponibilidad fines de semana ante eventos que afecten la continuidad de los servicios de TI.

7. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Tecnologías de Información y del Encargado Unidad Tecnologías.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato o Licenciatura en Tecnología de Información, Sistemas de Información, Sistemas Computacionales o carrera relacionada con sistemas de información y tecnología.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años.
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	Inglés técnico

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

		Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias Técnicas	Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión de infraestructura de TI (Microsoft, Oracle, Linux)	Nivel 3
2- Infraestructura de almacenamiento, respaldo y recuperación	Nivel 3
3- Infraestructura de redes LAN / WAN	Nivel 1
4- Herramientas de gestión de infraestructura (Microsoft, Oracle)	Nivel 2
5- Fundamentos ITIL y COBIT 2019	Nivel 2

VI. **TELETRABAJO**

Puesto teletrabajable

Especialista en Telecomunicaciones



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Administrar y asegurar la infraestructura de red institucional y sus enlaces externos, asegurándose que la red sea utilizada de forma eficaz y eficiente, en los cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de la profesión.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Realizar la configuración, mantenimiento e instalación del hardware y software necesario para la infraestructura de telecomunicaciones según la normativa vigente, así como el traslado e instalación en sitio de los equipos de telecomunicaciones cuando corresponda.

- 1.1 Realizar la configuración e instalación del hardware y /o software para usuario final.
- 1.2 Realizar y/o supervisar el mantenimiento preventivo y correctivos de la infraestructura de las redes LAN y WAN.
- 1.3 Realizar la revisión y configuración requerida del equipo en desuso, para donar, dar de baja o reutilizar.
- 1.4 Gestionar los componentes de la infraestructura Tecnológica Institucional (hardware y software) a su cargo y velar por su seguridad, licenciamiento, mantenimiento y garantías, según la normativa vigente.
- 1.5 Desarrollar, ejecutar, asegurar y mantener planes de respaldo y recuperación para la infraestructura Tecnológica Institucional a su cargo.
- 1.6 Administrar el licenciamiento de los equipos y software institucionales de la infraestructura que administra.
- 1.7 Crear, los planes de trabajo para mantener la Infraestructura Tecnológica Institucional a su cargo.
- 1.8 Establecer los procedimientos para los planes de contingencia, respaldo y recuperación de la infraestructura.

2. Monitorear los componentes de la infraestructura Tecnológica Institucional de Telecomunicaciones a cargo de la Unidad de Tecnologías.

- 2.1 Velar por la seguridad, licenciamiento, mantenimiento, garantías, respaldo y recuperación de la infraestructura tecnológica según la normativa vigente.
- 2.2 Monitorear los componentes y replicación, de la infraestructura.
- 2.3 Monitorear y evaluar de forma permanente el estado de la Infraestructura de telecomunicaciones institucionales.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.4 Monitorear la ejecución, almacenamiento de los respaldos y la recuperación de la infraestructura de telecomunicaciones institucionales
- 2.5 Monitorear y actualizar las bitácoras de eventos.
- 2.6 Documentar y mantener un registro periódico del mantenimiento y actualizaciones de hardware y software, de la infraestructura de telecomunicaciones.

3. Brindar soporte a usuarios internos (oficinas centrales y sucursales), externos, entes magisteriales, entre otros, en la atención de solicitudes de servicio o incidentes reportados, sobre el hardware y software de usuario final.

- 3.1 Atender y dar seguimiento hasta su finalización a las solicitudes de servicio e incidentes asignadas, cumpliendo los flujos definidos para el proceso de administración de las solicitudes de servicio e incidentes al igual que los tiempos de solución definidos para estas.
- 3.2 Realizar el escalamiento y dar seguimiento a los incidentes y/o solicitudes de servicio a los proveedores de servicios respecto a los enlaces de comunicación, equipos de comunicación y telecomunicaciones, cableado estructurado, entre otros.
- 3.3 Establecer y documentar los procedimientos que deben ser seguidos como guía de primera mano para los técnicos de Soporte a Usuarios para la atención de la Infraestructura Tecnológica a su cargo.
- 3.4 Notificar proactivamente daños o incidentes que sean detectados personalmente o notificados por los trabajadores de la Institución en lo que corresponde a servicios proporcionados por el Departamento de Tecnología de Información.
- 3.5 Brindar cuando amerite, el apoyo logístico y técnico necesario en eventos institucionales, seminarios, juntas, actividades magisteriales, giras, entre otros.

4. Apoyar en procesos administrativos de TI.

- 4.1 Brindar asesoría a compañeros, superiores, trabajadores de otras instituciones y público en general en la materia de su competencia.
- 4.2 Participar en reuniones de trabajo tanto con dependencias internas como externas, entes supervisores, entre otros y generar la información y documentación cuando corresponda.
- 4.3 Apoyar al Departamento de Tecnología de Información en la valoración, factibilidad, estudio técnico, proceso de compra del hardware, software de usuario final y recepción del equipo de cómputo adquirido según la normativa vigente.
- 4.4 Apoyar al departamento en la documentación, evaluación e implementación de normativas internas.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.5 Participar de manera activa en la elaboración de planes estratégicos, operativo presupuesto del Departamento de Tecnología de Información.
 - 4.6 Apoyar al departamento en la ejecución de los procesos y proyectos establecidos en el Plan Anual Operativo, PETI y PEI.
 - 4.7 Estar a disposición del aprendizaje e investigación de nuevas herramientas y tecnologías de información.
 - 4.8 Apoyar en la aplicación de cuestionarios de control interno, autoevaluación y normativa relativa a TI.
 - 4.9 Apoyar al Departamento en la valoración, factibilidad, estudio técnico, proceso de compra, recepción del activo adquirido e implementación del hardware y software requerido como parte de las mejoras a la infraestructura de Tecnológica Institucional a corto, mediano y largo plazo, según la normativa vigente.
 - 4.10 Velar por el cumplimiento de los planes de trabajo establecidos para mantener la Infraestructura Tecnológica Institucional a su cargo.
 - 4.11 Atender consultas, solicitudes, generación de información e informes de usuarios internos y externos
- 5. Apoyar el desarrollo de los procesos del marco de gestión de las tecnologías de información, según la normativa SUPEN vigente:**
- 5.1 Gestionar la Identificación y Construcción de Soluciones.
 - 5.2 Gestionar los Cambios.
 - 5.3 Gestionar la Aceptación del Cambio y de la Transición.
 - 5.4 Gestionar Peticiones e Incidentes de Servicio.
 - 5.5 Gestionar Problemas.
 - 5.6 Gestionar la Disponibilidad y la Capacidad.
- 6. Acatar Normativas, reglamentos, procedimientos, metodologías y estándares vigentes. Velar por la seguridad física del Centro de Datos.**
- 7. Velar por la seguridad física de los activos y lógica de la información a su cargo, así como de su confidencialidad.**
- 8. Dar seguimiento al entorno tecnológico con el fin de identificar puntos de mejora para la institución.**
- 9. Atender consultas, solicitudes, generación de información e informes de usuarios internos y externos.**
- 10. Mantener informado a su superior inmediato, sobre el estado de las solicitudes e incidentes y realizar los informes según corresponda**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

11. Requiere régimen de disponibilidad fines de semana ante eventos que afecten la continuidad de los servicios de TI.

12. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Tecnologías de Información y del Encargado Unidad de Tecnologías.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato o Licenciatura en Tecnología de Información, Sistemas de Información, Sistemas Computacionales o carrera relacionada con sistemas de información y tecnología.
Años de Experiencia	Mínimo 3 años
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	Inglés técnico



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión de infraestructura de TI (Microsoft, Oracle, Linux)		Nivel 1
2- Gestión de redes LAN y WAN		Nivel 3
3- Herramientas de gestión de infraestructura (Switches, routers, firewall, wireless, telefonía IP)		Nivel 3
4- Conocimientos en metodologías de proyectos ágiles y tradicionales (SCRUM, PMBOK)		Nivel 1
5- Fundamentos ITIL y COBIT 2019		Nivel 1

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



ESTRUCTURA DIRECCIÓN DIVISIÓN DE PENSIONES

Director División de Pensiones

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Gestiona la coordinación técnica en pensiones y los convenios para el logro de los objetivos y metas institucionales, con las organizaciones magisteriales y con entidades de gobierno en coordinación con el Director Ejecutivo.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Coordinar las operaciones técnicas del Régimen Transitorio de Reparto (RTR).



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 1.1 Coordinar con el Departamento de Concesión de Derechos, la elaboración del presupuesto anual para el pago de las pensiones y jubilaciones del Régimen Transitorio de Reparto.
- 1.2 Analizar con la jefatura del Departamento de Concesión de Derechos y del Departamento de Plataforma de Servicios, casos especiales de declaratoria de derechos del RTR.
- 1.3 Coordinar con las Instituciones relacionadas con JUPEMA para el desempeño de sus competencias tales como el Ministerio de Trabajo, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Educación, Asamblea Legislativa, Tribunal Administrativo, Universidades, Caja Costarricense del Seguro Social, entre otros, con la finalidad de lograr la mejora de los procesos interinstitucionales que se traduzcan en beneficio para la membresía.
- 1.4 Coordinar con la Dirección Nacional de Pensiones y el Tribunal Administrativo de la Seguridad Social para lograr que los procesos se cumplan conforme lo establece la Ley en plazos de resolución y criterios jurídicos que benefician a la membresía del Magisterio Nacional.
- 1.5 Asistir a la comisión de concesión de derechos.
- 1.6 Participar en reuniones o actividades de la membresía a solicitud de la Dirección Ejecutiva, miembros del Órgano de Dirección, o las Organizaciones del Magisterio, para dar a conocer los alcances de los regímenes de pensiones y el quehacer de JUPEMA.

2. Funcionar como enlace de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional con la Asamblea Legislativa con el objetivo de dar a conocer los proyectos de ley que afecten al Magisterio Nacional.

- 2.1 Coordinar con asesores y diputados reuniones para exponer proyectos del Magisterio Nacional.
- 2.2 Dar seguimiento al estado de los proyectos legislativos, que tiene JUPEMA, en la Asamblea Legislativa.

3. Ejercer la coordinación Técnica del Foro de Presidentes y Secretarios Generales del Magisterio Nacional.

- 3.1 Coordinar con el presidente del Foro, la agenda de cada sesión.
- 3.2 Asistir a las reuniones del foro

4. Dar soporte administrativo de la subdirección

- 4.1 Asignar, dirigir y controlar las labores del personal a su cargo, resolver los problemas técnicos, administrativos y profesionales que se presenten, controlar el cumplimiento de las instrucciones giradas tanto en calidad como en tiempo de respuesta.
- 4.2 Elaborar informes trimestrales, conforme se requiera, así como aquellos solicitados por el Director Ejecutivo u autoridades superiores.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.3 Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.
- 4.4 Preparar y presentar informes periódicos, de la gestión de los Departamentos a su cargo a la dirección respectiva.
- 4.5 Analizar y responder en forma escrita las recomendaciones resultantes de las auditorías en conjunto con las áreas involucradas.
- 4.6 Evaluar, aprobar y presentar ante la instancia respectiva, cambios propuestos en normas y procedimientos elaborados por el equipo de profesionales a su cargo.
- 4.7 Dar seguimiento y ejecutar los acuerdos dictados por el Órgano Colegiado.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que lea sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
- e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
- f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
- g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
- h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
- i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
- j. Promover la cultura de cumplimiento.
- k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Consejo de Arquitectura (Rol COBIT2019): Comité Estratégico de TI (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO03 — Gestionar la Arquitectura Empresarial	APO03.01 Desarrollar la visión de arquitectura empresarial.	Aprueba
	APO03.02 Definir la arquitectura de referencia	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	APO03.03 Seleccionar oportunidades y soluciones.	Aprueba
	APO03.04 Definir la implementación de la arquitectura.	Aprueba
	APO03.05 Proporcionar servicios de arquitectura empresarial.	Aprueba

Consejo de Gobierno de TI (Rol COBIT2019): Comité Estratégico de TI (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.02 Evaluar las capacidades, rendimiento y madurez digital actual de la empresa	Responsable
	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Aprueba
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Aprueba
	APO02.06 Comunicar la dirección y estrategia de I&T.	Aprueba
APO03 — Gestionar la Arquitectura Empresarial	APO03.01 Desarrollar la visión de arquitectura empresarial.	Aprueba
	APO03.02 Definir la arquitectura de referencia	Aprueba
	APO03.03 Seleccionar oportunidades y soluciones.	Aprueba
	APO03.04 Definir la implementación de la arquitectura.	Aprueba
	APO03.05 Proporcionar servicios de arquitectura empresarial.	Aprueba
APO04- Gestionar la innovación	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Aprueba
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Aprueba
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.01 Determinar la disponibilidad y las fuentes de fondos.	Aprueba
	APO05.02 Evaluar y seleccionar programas para financiar.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO05.03 Monitorizar, optimizar e informar sobre el rendimiento del portafolio de inversión.	Aprueba
	APO05.04 Mantener los portafolios.	Aprueba
	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Aprueba
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio.	Informado
	APO08.04 Coordinar y comunicar.	Aprueba
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T	Aprueba
	APO09.02 Catalogar los servicios habilitados por I&T.	Aprueba
	APO09.03 Definir y preparar acuerdos de servicio.	Aprueba
APO10—Gestionar los proveedores	APO10.02 Seleccionar proveedores.	Aprueba
APO13—Gestionar la seguridad	APO13.01 Establecer y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI).	Informado
BAI01 -Gestionar los programas	BAI01.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de programas	Responsable
	BAI01.02 Iniciar un programa.	Aprueba
	BAI01.04 Desarrollar y mantener el plan del programa.	Aprueba
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Informado
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Aprueba
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Informado
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Informado
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable

Comité Estratégico (Programas/ proyectos) (Rol COBIT2019): Equipo de transformación (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI01- Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa.	Aprueba
	BAI01.04 Desarrollar y mantener el plan del programa.	Aprueba
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Aprueba
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Aprueba
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Aprueba
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Aprueba
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de proyectos.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Aprueba

Director de Operaciones (Rol COBIT2019): Director División de Pensiones (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
EDM02—Asegurar la obtención de beneficios	EDM02.01 Establecer el objetivo de la mezcla de inversión	Responsable
	EDM02.02 Evaluar la optimización del valor.	Responsable
	EDM02.03 Dirigir la optimización del valor.	Responsable
	EDM02.04 Monitorizar la optimización del valor.	Responsable
EDM04—Asegurar la optimización de los recursos	EDM04.01 Evaluar la gestión de recursos.	Responsable
	EDM04.02 Dirigir la gestión de recursos.	Responsable
	EDM04.03 Monitorizar la gestión de recursos.	Responsable
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.01 Comprender el contexto y la dirección de la empresa.	Aprueba
APO03 — Gestionar la Arquitectura Empresarial	APO03.04 Definir la implementación de la arquitectura	Responsable
	APO03.05 Proporcionar servicios de arquitectura empresarial.	Responsable
APO07—Gestionar los recursos humanos	APO07.05 Planificar y hacer seguimiento del uso de los recursos humanos del negocio y de TI.	Informado
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.04 Coordinar y comunicar.	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T.	Responsable
BAI05 — Gestionar el cambio organizativo	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Responsable
	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.01 Ejecutar procedimientos operativos.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Responsable

Equipo de Transformación

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO04- Gestionar la innovación	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Director Ejecutivo.

Ejercida: Ejerce supervisión sobre los departamentos adscritos a la división pensiones, tales como:

- Departamento de Concesión de Derechos
- Departamento de Prestaciones Sociales
- Departamento de Plataforma de Servicios
- Departamento Actuarial

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración, Dirección de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Contaduría Pública, Economía o carrera relacionada con ciencias económicas. Preferiblemente grado de Maestría.
Años de Experiencia	Mínimo 10 años.
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Presentar la declaración Jurada de Bienes a la Contraloría General de República. 3) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 4) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales. 5) Reporte crediticio del Centro de Información crediticia (CIC de SUGEF). 6) Cumplir con los requisitos que establece la P01-RP-010 Política de Idoneidad y evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas correctivas necesarias.	Nivel 4
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 4
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para	Nivel 4



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 4
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 4
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimientos en sistemas de pensiones a nivel nacional		Nivel 4
2- Régimen de pensiones del Magisterio Nacional		Nivel 4
3- Conocimientos en realidad nacional sobre seguridad social y tendencias económicas		Nivel 4
4- Normativa SUPEN (Pensiones y Actuarial)		Nivel 4
5- Gobierno corporativo		Nivel 4



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Secretaría Ejecutiva

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Participación en la planeación, dirección, coordinación y supervisión de labores profesionales, técnicas y administrativas de gran dificultad y asistir a los superiores inmediatos para impulsar y multiplicar las acciones de la organización en aras de cumplir las metas y la misión de la Institución, esto con el fin de influir más directamente en el buen cumplimiento de los objetivos institucionales.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

General:

1. Efectuar el manejo y archivo de documentación.

- 1.1. Tramitar y dar seguimiento a los pagos parciales por contrataciones de asesorías externas.
- 1.2. Coordinar y tramitar las solicitudes de convenios de cooperación con las entidades magisteriales, así como la liquidación correspondiente.
- 1.3. Redactar cartas, informes y cualquier otro documento que sea requerido.
- 1.4. Recibir, clasificar, trasladar o brindar respuesta y archivar la correspondencia recibida.
- 1.5. Tramitar publicaciones en el Diario Oficial la Gaceta.
- 1.6. Actualizar y cargar procedimientos y reglamentos en la Intranet institucional.

2. Tramitar solicitudes mediante sistemas.

- 2.1. Realizar los trámites relacionados con requisiciones de materiales adelantos y reintegros de dinero, pre solicitudes de compra, boletas de transportes, cuentas por pagar, presupuesto, reservación de sala de eventos, órdenes de trabajo y emisión de cheque o transferencias.

3. Coordinar de reuniones.

- 3.1. Llevar el control de la agenda de audiencias y reuniones de la jefatura.
- 3.2. Coordinar la preparación logística de reuniones o eventos promovidos por la jefatura, así como asistir, cuando se requiera, en la toma y levantamiento de actas, minutas, preparación de acuerdos entre otros documentos.
- 3.3. Coordinar las comisiones que sean encomendadas, así como convocar, elaborar la agenda, redactar y comunicar las actas y acuerdos.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.4. Coordinar reuniones a lo interno de la institución y con entes externos.
- 3.5. Coordinar actividades protocolarias.

4. Atender asuntos del Órgano de Dirección.

- 4.1. Convocar a sesiones de Junta Directiva al personal Administrativo.
- 4.2. Clasificar, comunicar y dar seguimiento a los acuerdos adoptados por el Órgano de Dirección.
- 4.3. Elaborar los informes de cumplimiento de acuerdos del Órgano de Dirección.
- 4.4. Atender las solicitudes de los señores miembros del Órgano de Dirección cuando lo requieren o según las instrucciones del superior inmediato.

5. Atender los asuntos del Departamento.

- 5.1. Coordinar y aprobar vacaciones, justificaciones, tiempo extraordinario y controlar la asistencia del personal a cargo, según corresponda.
- 5.2. Planear, coordinar y supervisar las tareas del personal a cargo.
- 5.3. Dar seguimiento a los asuntos atinentes a la Dirección Ejecutiva.
- 5.4. Atender y dar respuesta a consultas telefónicas y personales relativas al estado de los asuntos trasladados a la Dirección Ejecutiva.
- 5.5. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.

6. Apoyar el área y al personal que supervisa:

- 7.1. Supervisar el personal a su cargo.
- 7.2. Realizar el presupuesto del área a la que pertenece.
- 7.3. Aprobar los trámites relacionados con requisiciones de materiales, adelantos y reintegros de dinero, pre solicitudes de compra, boletas de transportes, cuentas por pagar, presupuesto, reservación de sala de eventos, órdenes de trabajo y emisión de cheque o transferencias; cuando se le solicite.

7. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Director División de Pensiones.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 50% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años.
Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión documental		Nivel 2
2- Redacción y ortografía		Nivel 2
3- Sistema de Gestión de Calidad		Nivel 1
4- Redacción de notas y actas		Nivel 3

V. TELETRABAJO



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Puesto teletrabajable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ESTRUCTURA DEPARTAMENTO ACTUARIAL

SIMBOLOGÍA

Administración Superior / Fiscalización	
Directores de División	
Jefes de Departamento	
Encargados de Unidad	
Áreas	

JUPEMA, éstos fuera del Sitio oficial, se consideran COPIA NO CONTROLADA,
responsable directo de la gestión documental aprobada y publicada.



Jefe Departamento Actuarial

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de los procesos del departamento y el equipo de trabajo asignado. Atender, responder y asesorar en los trámites y consultas a las diferentes áreas internas de la institución o por designación de la Dirección Ejecutiva o del Órgano de Dirección.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- 1. Monitorear actuarialmente, el Régimen de Capitalización Colectiva y alertar ante posibles amenazas internas o externas, que puedan afectar la sostenibilidad del régimen.**
 - 1.1. Elaborar las evaluaciones actuariales establecidas en la normativa.
 - 1.2. Informar, explicar y asesorar al Órgano de Dirección y Dirección Ejecutiva sobre las conclusiones y recomendaciones de las evaluaciones actuariales establecidas en la normativa.
 - 1.3. Dar seguimiento a las recomendaciones dadas en las evaluaciones actuariales establecidas en la normativa.
 - 1.4. Coordinar con otros departamentos de JUPEMA para la adecuada recolección y depuración de datos de los afiliados.
- 2. Asesorar a la Dirección Ejecutiva, en la cultura de la seguridad social desde la perspectiva actuarial y velar por el adecuado funcionamiento del régimen, informar sobre acontecimientos de la realidad nacional o internacional que afecten al régimen.**
 - 2.1. Dar seguimiento a los principales acontecimientos a nivel nacional e internacional sobre materia demográfica, política o económica que podrían afectar en manera significativa al régimen para alertar a la Dirección Ejecutiva.
 - 2.2. Elaborar planes de desarrollo actuarial de corto, mediano y largo plazo.
 - 2.3. Participar en la elaboración y actualización de métodos, procedimientos, instructivos y manuales en las diversas áreas de la institución.
- 3. Contribuir a la divulgación y comprensión de productos que ofrezca JUPEMA, en materia de pensiones.**
 - 3.1. Realizar charlas dirigidas al gremio magisterial.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4. Capacitar en temas relacionados con principios básicos a nivel actuarial a los trabajadores de la institución, Órgano de Dirección y Foro de Presidentes y secretarios del Magisterio Nacional, con el fin de que conozcan los fundamentos básicos de las ciencias actuariales.**
- 5. Asignar, dirigir y controlar las labores del personal a su cargo, resolver los problemas técnicos, administrativos y profesionales que se presenten, controlar el cumplimiento de las instrucciones giradas tanto en calidad como en tiempo de respuesta.**
 - 5.1. Coordinar la elaboración, revisar y ejecutar el Presupuesto y Plan Operativo del departamento a su cargo orientado al Plan Estratégico Institucional, aprobar las erogaciones, controlar su uso apropiado y proponer las modificaciones que resulten de los planes y requerimientos del departamento.
 - 5.2. Preparar y presentar informes periódicos de la gestión del Departamento a su cargo a la dirección respectiva.
 - 5.3. Analizar y responder en forma escrita las recomendaciones resultantes de las auditorías en conjunto con las áreas involucradas.
 - 5.4. Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos, relacionados con el cuidado y preservación de los activos asignados al Departamento.
 - 5.5. Verificar que la información que contienen los sistemas de información de su departamento se encuentre debidamente respaldadas.
 - 5.6. Evaluar, aprobar y presentar ante la instancia respectiva, cambios propuestos en normas y procedimientos elaborados por el equipo de profesionales a su cargo.
 - 5.7. Evaluar y aprobar los rediseños en procesos, presentados por su equipo de profesionales que contribuyan al mejoramiento de las funciones realizadas en su departamento, dentro de la normativa de la institución.
 - 5.8. Coordinar o aprobar todos los trámites y procesos relacionados con el personal a su cargo.
 - 5.9. Dar seguimiento y ejecutar los acuerdos dictados por el Órgano Colegiado.
 - 5.10. Colaborar, coordinar y ejecutar la adecuada gestión de riesgos y el sistema de control Interno.
 - 5.11. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al Departamento.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

5.12. Elaborar informes de las labores realizadas según lo establezca la jefatura respectiva.

6. **Supervisar el personal de su Departamento.**
7. **Asignar, dirigir y controlar las labores del personal a su cargo, resolver los problemas técnicos, administrativos y profesionales que se presenten, controlar el cumplimiento de las instrucciones giradas tanto en calidad como en tiempo de respuesta.**
8. **Coordinar gestiones correspondientes al departamento, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones de los entes reguladores como: Contraloría General de la República, SUPEN, Auditorías Internas y Externas.**
9. **Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado: así como mantener los lineamientos para la adecuada gestión documental.**
10. **Participar en la elaboración del Plan Estratégico Institucional y elaborar, conocer y ejecutar el Plan Anual Operativo de su departamento.**
11. **Participar en la elaboración del Presupuesto de su departamento y velar por la ejecución de este.**
12. **Velar por el cumplimiento de disposiciones regulatorias como el Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de la Calidad. y las evaluaciones o cuestionarios institucionales.**
13. **Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.

- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - j. Promover la cultura de cumplimiento.
 - k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Comité Ejecutivo (Rol COBIT2019): Comité Ejecutivo (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
EDM01—Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de gobierno	EDM01.01 Evaluar el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.02 Dirigir el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.03 Monitorizar el sistema de gobierno	Informado
EDM02—Asegurar la obtención de beneficios	EDM02.01 Establecer el objetivo de la mezcla de inversión	Informado
	EDM02.02 Evaluar la optimización del valor.	Informado
	EDM02.03 Dirigir la optimización del valor.	Informado
	EDM02.04 Monitorizar la optimización del valor.	Informado
EDM03—Asegurar la optimización del riesgo	EDM03.01 Evaluar la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.02 Dirigir la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.03 Monitorizar la gestión de riesgos	Informado
EDM04—Asegurar la optimización de los recursos	EDM04.01 Evaluar la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.02 Dirigir la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.03 Monitorizar la gestión de recursos.	Informado
EDM05—Asegurar el compromiso de las partes interesadas	EDM05.01 Evaluar el compromiso y los requisitos de reportes de las partes interesadas	Informado
	EDM05.02 Dirigir el compromiso, comunicación y	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	reporte de las partes interesadas.	
	EDM05.03 Monitorizar el compromiso de las partes interesadas.	Informado
APO01—Gestionar el marco de gestión de I&T	APO01.01 Diseñar el sistema de gestión para la I&T de la empresa.	Informado
	APO01.02 Gestionar la comunicación de objetivos, dirección y decisiones tomadas.	Informado
	APO01.03 Gestionar la implementación de procesos (para respaldar la consecución de objetivos de gobierno y gestión).	Informado
	APO01.04 Definir e implementar las estructuras organizativas.	Aprueba
	APO01.05 Establecer roles y responsabilidades.	Aprueba
	APO01.06 Optimizar la ubicación de la función de TI.	Aprueba
	APO01.07 Definir la propiedad de la información (datos) y sistemas de información	Aprueba
	APO01.08 Definir las habilidades y competencias objetivo.	Aprueba
	APO01.09 Definir y comunicar políticas y procedimientos.	Aprueba
	APO01.10 Definir e implementar la infraestructura, servicios y aplicaciones para respaldar el sistema de gobierno y gestión.	Aprueba
	APO01.11 Gestionar la mejora continua del sistema de gestión de I&T.	Aprueba
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Informado
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Informado
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Informado
BAI04—Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio.	Aprueba
	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Aprueba
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
	BAI05.04 Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo	Aprueba
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Aprueba
	BAI05.07 Sostener los cambios.	Aprueba
DSS03—Gestionar los problemas	DSS03.05 Realizar una gestión proactiva de los problemas.	Responsable
DSS04—Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06—Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
MEA01—Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
	MEA01.02 Establecer los objetivos de rendimiento y conformidad.	Aprueba
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Informado
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

Comité de Riesgos Empresariales (Rol COBIT2019): Comité de Riesgos (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.02 Catalogar los servicios habilitados por I&T	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos	Aprueba
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Aprueba
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Aprueba
APO13—Gestionar la seguridad	APO13.01 Establecer y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI)	Aprueba
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	aseguramiento independientes y sean estén cualificados.	

Dueño de Procesos del Negocio (Rol COBIT2019): Jefaturas de Departamento (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Responsable
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T.	Responsable
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Responsable
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Responsable
APO14 — Gestionar los datos	APO14.01 Definir y comunicar la estrategia y los roles y responsabilidades de la gestión de datos de la organización.	Responsable
BAI01 — Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Responsable
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Responsable
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Responsable
BAI04 — Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI03.10: Mantener las soluciones	Responsable
	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales y crear una línea de referencia.	Responsable
	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Responsable
	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable
BAI06 — Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio	Responsable
	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios.	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales, y crear una línea de referencia	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio.	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.02 Gestionar cambios de emergencia	Informados
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios	Informados
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.01 Establecer un plan de implementación	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.02 Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.03 Plan de pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.04 Establecer un entorno de pruebas	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.05 Realizar pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.06 Promover a producción y gestionar las liberaciones (releases)	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.01 Identificar y clasificar las fuentes de información para el gobierno y la gestión de I&T	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.03 Utilizar y compartir conocimiento	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.02 Gestionar activos críticos	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.03 Gestionar el ciclo de vida del activo	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.05 Gestionar las licencias	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.04 Generar informes de estado y de la configuración.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión			Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI11- proyectos	Gestionar	los	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Responsable
BAI11- proyectos	Gestionar	los	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Responsable
BAI11- proyectos	Gestionar	los	BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Responsable
DSS01 - operaciones	Gestionar	las	DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Responsable
DSS02 - peticiones y los incidentes de servicio	Gestionar	las	DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.	Responsable
DSS02 - peticiones y los incidentes de servicio	Gestionar	las	DSS02.04 Investigar, diagnosticar y asignar incidentes.	Responsable
DSS04 - continuidad	Gestionar	la	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
DSS04 - continuidad	Gestionar	la	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS04 - continuidad	Gestionar	la	DSS04.03 Desarrollar e implementar una respuesta de continuidad del negocio.	Responsable
DSS04 - continuidad	Gestionar	la	DSS04.04 Realizar ejercicios, probar y revisar el plan de continuidad del negocio (BCP) y el plan de respuesta ante desastres (DRP).	Responsable
DSS04 - continuidad	Gestionar	la	DSS04.06 Realizar formación sobre el plan de continuidad.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad			DSS05.01 Proteger contra software malicioso	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad			DSS05.04 Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad			DSS05.05 Gestionar el acceso físico a los activos de I&T.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad			DSS05.06 Gestionar documentos sensibles y dispositivos de salida.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad			DSS05.07 Gestionar las vulnerabilidades y monitorizar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.04 Gestionar errores y excepciones.	Aprueba
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.05 Asegurar la trazabilidad y la rendición de cuentas de los eventos de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.03 Recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.05 Asegurar la implementación de acciones correctivas.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.04 Obtener aseguramiento de cumplimiento externo.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Director de División Pensiones y Director Ejecutivo.

Ejercida: Actuario, Analista de Datos, Secretaria, Encargado Área Bases de Datos del RCC, y Oficinista.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Ciencias Actuariales. Preferiblemente grado de Maestría.
Años de Experiencia	Mínimo 8 años.
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Presentar la declaración Jurada de Bienes a la Contraloría General de República.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	3) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales. 4) Cumplir con los requisitos que establece la P01-RP-010 Política de Idoneidad y evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Programación en Matlab-avanzado Programación en SQL-intermedio Programación en R-intermedio Microsoft Excel -avanzado Microsoft Access -básico Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 4
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar	Nivel 4



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 4
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 4
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 4
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Modelación matemática y estadística		Nivel 4
2- Sistemas y normativa de pensiones a nivel nacional		Nivel 4
3- Actuariado		Nivel 4
4- Gestión de riesgo		Nivel 4



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

5- Realidad nacional sobre seguridad social y tendencias económicas	Nivel 4

VI. **TELETRABAJO**

Puesto teletrabajable



Actuario

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Intervenir en el planeamiento y ejecución de los informes y proyecciones, que aseguran la administración del fondo de pensiones, así como los estudios correspondientes de los proyectos de ley o de reformas que involucren al RCC y al RTR.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- 1. Desarrollar y supervisar la generación de los modelos actuariales que se aplican sobre el Régimen de Capitalización Colectiva y/o el Régimen Transitorio de Reparto.**
 - 1.1. Participar en las reformas de reglamentación, ejecución y programación de los modelos y en la confección técnica de los informes.
 - 1.2. Confeccionar el estudio del flujo de caja del RTR.
 - 1.3. Confeccionar los estudios de revaloración de pensiones para el RCC.
 - 1.4. Confeccionar los estudios actuariales de pensiones para el RCC.
- 2. Brindar asesoría en la rama actuarial a los distintos departamentos de la institución.**
 - 2.1. Asesorar en los procedimientos para el cálculo de pensión de RCC y las liquidaciones actuariales.
- 3. Velar por que la información estadística y actuarial sea publicada correctamente.**
 - 3.1. Aprobar y revisar los informes estadísticos y otras publicaciones.
- 4. Investigar modelos actuariales alternos para el mejoramiento de los regímenes y la garantía de estos.**
- 5. Revisar las labores del Analista de datos.**
- 6. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo, y el Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

7. **Brindar los vistos buenos en las liquidaciones actuariales, así como en cálculos de pensiones de casos especiales, según lo establecido en el reglamento vigente.**
 - 7.1. Revisar o estimar los cálculos de pensión o traslado de cuotas.
 - 7.2. Brindar el visto bueno en las liquidaciones actuariales.
8. **Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDA POR:

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Actuarial

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato o Licenciatura en Ciencias Actuariales.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años.
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Programación en Matlab-avanzado Programación en SQL-intermedio Programación en R-intermedio Microsoft Office - avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Microsoft Access-básico Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Modelación matemática y estadística		Nivel 3
2- Realidad nacional sobre seguridad social y tendencias económicas		Nivel 3
3- Sistemas y normativa de pensiones a nivel nacional		Nivel 3
4- Actuariado		Nivel 3
5- Gestión de riesgos		Nivel 2

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Analista de datos

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Participa en el planeamiento y ejecución de los informes de las proyecciones, que aseguren la administración del fondo de pensiones, así como los estudios correspondientes de los proyectos de ley o de reformas que involucren al RCC y al RTR, desde un ámbito del análisis de datos relacionados con la membresía de JUPEMA.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Colaborar en la elaboración de los estudios actuariales de los Regímenes de Pensiones del Magisterio Nacional y realizar comparaciones con Regímenes de Pensiones del Primer Pilar.

- 1.1. Colaborar en la realización de los informes y modelos de las distintas evaluaciones actuariales o estudios asignados al departamento tanto para el Régimen Transitorio de Reparto como el Régimen de Capitalización Colectiva.
- 1.2. Colaborar con la recolección de información de la evaluación actuarial tanto interna como externa del Régimen de Capitalización Colectiva.
- 1.3. Colaborar en la actualización y elaboración de los supuestos para los distintos estudios actuariales del Régimen de Capitalización Colectiva y del Régimen Transitorio de Reparto.
- 1.4. Realizar consultas a las bases de datos de la institución.
- 1.5. Recolectar, procesar y analizar información de ambos regímenes, necesarias para realizar las proyecciones requeridas por el departamento.
- 1.6. Mantener actualizadas las tablas de mortalidad, invalidez y otras estadísticas del Magisterio Nacional requeridas en los distintos estudios realizados por el departamento.
- 1.7. Realizar análisis demográfico a nivel nacional.
- 1.8. Elaborar bases de datos de la institución.

2. Velar por la adecuada calidad y cantidad de información estadística de la Junta de Pensiones del Magisterio Nacional.

- 2.1. Analizar la calidad de información e identificar inconsistencias de las bases de datos de los Regímenes del RCC y del RTR.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.2. Coordinar con otros departamentos para la corrección de las bases de datos.
- 2.3. Recolectar la información que se solicita en otros departamentos u otras entidades externas.
3. **Realizar estadísticas de la población activa y pensionada de los Regímenes del RCC y del RTR.**
 - 3.1. Realizar informes de la población activa y pensionada de los Regímenes del Magisterio Nacional para el uso institucional.
4. **Brindar los vistos buenos en las liquidaciones actuariales, así como en cálculos de pensiones de casos especiales, según lo establecido en el reglamento vigente.**
 - 4.1. Revisar o estimar los cálculos de pensión o traslado de cuotas.
 - 4.2. Brindar el visto bueno en las liquidaciones actuariales.
5. **Dar seguimiento y apoyo al Departamento de Tecnología de Información para la implementación de modelos financiero-actuariales en los departamentos de la institución.**
 - 5.1. Elaborar, dar seguimiento de implementación y colaborar con otros departamentos de la institución para la creación de modelos financiero-actuariales.
6. **Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo y el Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.**
 - 6.1. Dar seguimiento a las mediciones de los objetivos del Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional.
7. **Asesorar a los distintos departamentos sobre el Reglamento del RCC.**
8. **Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. **RESPONSABILIDAD POR:**

- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

IV. **SUPERVISIÓN**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Recibida: Jefe del Departamento Actuarial
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachiller en Actuariado, Matemática Pura o Estadística.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años.
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Programación SQL, R, Python - avanzado Microsoft Office- intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Deseable programación en Matlab Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Modelación matemática y estadística		Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

2- Realidad nacional sobre seguridad social y tendencias económicas	Nivel 2
3- Sistemas y normativa de pensiones a nivel nacional	Nivel 2
4- Actuariado	Nivel 1
5- Conocimiento en bases de datos	Nivel 2

VI. **TELETRABAJO**

Puesto teletrabajable



Secretaria

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores de considerable dificultad de secretariado en gestión documental, suministro de información, administración de documentos e información discrecional, manejo de paquetes computacionales, redacción y digitación de documentos y actas, atención de jefaturas, personal institucional y público en general.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Ejecutar el manejo y archivo de documentación.

- 1.1. Redactar, digitar, revisar la ortografía, puntuación y redacción de los trabajos realizados que ameritan mayor discrecionalidad siguiendo instrucciones generales de la jefatura, utilizando las herramientas, medios y conocimientos requeridos.
- 1.2. Recibir, clasificar, distribuir y archivar la correspondencia que llega diariamente al departamento.
- 1.3. Llevar el control y la custodia de los documentos específicos de su Departamento.
- 1.4. Enviar, recibir, revisar y dar seguimiento a los correos electrónicos.
- 1.5. Registrar y actualizar normativas en la intranet institucional, cuando sea requerido.
- 1.6. Buscar antecedentes de documentos, acuerdos, imprimir fotocopias de papeles de trabajo y foliarlos.
- 1.7. Cotejar y verificar datos diversos en cuadros, informes, formularios, expedientes, requisiciones, solicitudes y otros similares.
- 1.8. Mantener informado a la jefatura, sobre los asuntos que se tramitan en el departamento.
- 1.9. Gestionar el archivo de papeles de trabajo y documentos que genere la dependencia.

2. Tramitar solicitudes mediante sistema.

- 2.1. Realizar los trámites relacionados con requisiciones de materiales, adelantos y reintegros de dinero, pre solicitudes de compra, boletas de transportes, cuentas por pagar, presupuesto, reservación de sala de eventos y solicitudes o incidentes de mesa de servicio.

3. Coordinar y asistir a reuniones.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1. Coordinar la preparación logística de reuniones o eventos promovidos por la jefatura.
- 3.2. Asistir a la jefatura en reuniones de trabajo, tomar nota, confeccionar informes, minutas, preparación de acuerdos, actas, instalar y manejar equipo portátil, entre otros.
- 3.3. Llevar el control de la agenda de audiencias y reuniones de la jefatura.
- 3.4. Asistir en la planificación y ejecución de las comisiones en las que sean requeridas.

4. Atender asuntos Departamentales.

- 4.1. Atender y resolver consultas efectuadas en forma presencial, telefónicamente o por otro medio digital, que le realicen las personas relacionadas con la actividad del puesto.
- 4.2. Conocer, ejecutar y colaborar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo, Presupuesto del Departamento, Riesgo Operativo, control interno que le corresponden desarrollar al departamento.
- 4.3. Apoyar a los procesos de Sistema de Gestión.
- 4.4. Realizar actualizaciones en los sistemas utilizados dentro de su Departamento.
- 4.5. Colaborar, cuando se requiera, en la generación de oficios para los centros educativos con el fin de actualizar los datos.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Actuarial.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Legal	No aplica.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión documental		Nivel 2
2- Redacción y ortografía		Nivel 2
3- Sistema de Gestión de Calidad		Nivel 2
4- Redacción de notas y actas		Nivel 3

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Área Bases de Datos del RCC

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento del área a cargo, manteniendo actualizada y depurada la base de datos de los cotizantes del Régimen de Capitalización Colectiva y Régimen Transitorio de Reparto.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Realizar continuamente controles y actualizaciones a la información que contiene la base de datos del RCC y RTR.

- 1.1. Determinar la calidad de información de la base de datos del RCC y RTR.
- 1.2. Supervisar la revisión de las planillas de nuevos cotizantes del RCC y RTR.
- 1.3. Corregir los datos de los nuevos cotizantes que coinciden con el padrón electoral y realizar la carga de la información.
- 1.4. Gestionar las visitas a centros educativos.
- 1.5. Gestionar reuniones de gerencia para el establecimiento de convenios de cooperación interinstitucionales.
- 1.6. Supervisar las labores de inclusión y modificación de la información cualitativa de los cotizantes y pensionados que pertenecen al RCC y RTR sea por medio de declaraciones juradas, correo electrónico, o cualquier otro medio digital.
- 1.7. Supervisar y fiscalizar la actualización de datos realizada por los departamentos involucrados en el proceso de actualización de la base de datos.
- 1.8. Supervisar la unificación de la información cualitativa de los cotizantes cuando se presenten múltiples datos en la base de datos.
- 1.9. Preparar información para campañas de información a los cotizantes del RCC para la actualización de los datos.
- 1.10. Supervisar la carga del Web Service del Tribunal Supremo de Elecciones para incorporar las fechas de defunción en el sistema de RCC y RTR y otros tipos de actualizaciones.
- 1.11. Atender las consultas de los clientes internos en relación con la base de datos.
- 1.12. Atender y dar seguimiento a las solicitudes de corrección de datos en el Sistema de Información Personal y realizar la coordinación respectiva con el Departamento de Tecnologías de la Información.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2. Depurar los afiliados del RCC que no han sido cargados a la Base de Datos de la SUPEN.**
 - 2.1. Coordinar el proceso de depuración con los departamentos Financiero Contable, Tecnología de la Información y Unidad de Crédito y Cobro.
- 3. Coordinar con centros educativos los procesos de recolección de datos.**
 - 3.1. Velar por el cumplimiento de las directrices giradas a centros educativos.
- 4. Atender consultas de los centros educativos o afiliados.**
 - 4.1. Atender telefónicamente afiliados o centros educativos con consultas.
 - 4.2. Responder consultas o solicitudes por los diferentes medios digitales que ingresan a la cuenta Base de Datos del RCC.
 - 4.3. Responder consultas escritas y oficios internos.
- 5. Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la SUPEN y marco legal en materia de tratamiento de datos personales.**
 - 5.1. Verificar las condiciones de los nuevos afiliados extranjeros a fin de que sean cargados a las bases de datos de la SUPEN.
 - 5.2. Elaborar informes de cumplimiento de objetivos (SUPEN).
 - 5.3. Supervisar la revisión, depuración y actualización de las planillas de carga de datos de pensionados y datos personales, esto con el fin de que la información que se envíe a la SUPEN sea la correcta (RTR y RCC).
- 6. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.**
- 7. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.

- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa vigente P01-RP-010 Política de Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia y P01-PR-014 Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia. Realizar el análisis de brechas y propuesta del plan de acción.
 - i. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - j. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - k. Promover la cultura de cumplimiento.
 - l. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Actuarial.

Ejercida: Oficinistas del Área de Base de Datos del RCC.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Administración, Dirección de Empresas, Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas, Contaduría o carrera relacionada con ciencias económicas.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años
Requisito Legal	1) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales. 2) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office –intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar	Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Normativa del sistema de pensiones del Magisterio Nacional		Nivel 3
2- Protocolos de atención al cliente		Nivel 3
3- Administración de bases de datos		Nivel 3
4- Conocimiento sobre la administración de pensiones		Nivel 2
5- Ley de protección de datos		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Oficinista

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores variadas relacionadas con trámites, gestión documental, suministro de información, recolección y cotejo de datos, atención del público, transcripción de reuniones o sesiones de trabajo y otras tareas similares de apoyo administrativo al departamento.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Apoyar la gestión del departamento.

- 1.1. Ejecutar labores relacionadas con trámites, gestión documental, suministro de información, recolección, cotejo y actualización de datos y envío de correos electrónicos, atención del público y otras tareas similares.
- 1.2. Foliar, controlar, clasificar, despachar y archivar los expedientes de los trámites y cualquier otra información que se tramita en cada departamento.
- 1.3. Tramitar y participar en el control de diversos documentos relacionados con trámites de certificaciones, constancias, pagarés, depósitos, entre otros.
- 1.4. Recopilar documentos e información necesaria para las labores asignadas por la jefatura.
- 1.5. Elaborar notas, memorandos y otros documentos de similar naturaleza.
- 1.6. Registrar y actualizar información en sistemas informáticos y bases de datos.
- 1.7. Fotocopiar o escanear documentos, trasladar los expedientes a otros departamentos y llevar los controles correspondientes.
- 1.8. Brindar servicios e información relacionados con los diferentes trámites que se llevan a cabo en los departamentos de la institución.
- 1.9. Atender y resolver consultas presenciales, telefónicamente o cualquier otro medio digital que le presentan personas usuarias internas o externas relacionadas con la actividad del puesto.
- 1.10. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.

2. Realizar continuamente controles y actualizaciones a la información que contiene la base de datos del RCC y RTR.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.1. Incluir y modificar la información cualitativa de los cotizantes y pensionados que pertenecen al RCC y RTR sea por medio de boletas, declaraciones juradas, llamadas telefónicas, correo electrónico, página web u otro medio digital.
 - 2.1.1. Colaborar en la revisión de las planillas de nuevos cotizantes del RCC y RTR.
 - 2.1.2. Colaborar en la corrección de los datos de los nuevos cotizantes que coinciden con el padrón electoral y realizar la carga de la información.
 - 2.1.3. Unificar la información cualitativa de los cotizantes cuando se presenten múltiples datos en la base de datos, investigando en entidades como Migración y Extranjería, CCSS, Contabilidad Nacional, TSE o bases de datos provistas por proveedores externos.
 - 2.1.4. Realizar actualizaciones de datos personales vía Web ingresadas a través de solicitudes de crédito, claves de acceso, planilla Web, control de estudiantes, solicitudes de información y declaraciones juradas. También incluye la actualización y depuración de los datos que se recopilan en las campañas de correos electrónicos para la actualización de datos.
 - 2.1.5. Realizar actualizaciones de datos por cualquier otro medio digital.
3. **Atender consultas y coordinar visitas de los centros educativos o administrados.**
 - 3.1. Coordinar con centros educativos los procesos de recolección de datos.
 - 3.2. Gestionar las visitas a centros educativos públicos y privados, Universidades Estatales e INA.
 - 3.3. Brindar soporte a los puestos de Supervisión y Relaciones públicas en charlas y congresos Magisteriales.
 - 3.4. Brindar información acerca de las diferentes líneas de crédito (sean interinos y en propiedad).
4. **Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Supervisor de Base de Datos y Jefe del Departamento Actuarial.
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año
Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – básico-intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica.

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Normativa del sistema nacional de pensiones del Magisterio Nacional		Nivel 2
2- Protocolos de atención al cliente		Nivel 2
3- Administración de bases de datos		Nivel 1
4- Conocimiento sobre la administración de pensiones		Nivel 1
5- Ley de protección de datos		Nivel 2



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



ESTRUCTURA DEPARTAMENTO CONCESIÓN DE DERECHOS



Jefe Departamento Concesión de Derechos

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de los procesos del departamento y el equipo de trabajo asignado. Atender, responder y asesorar en los trámites y consultas a las diferentes áreas internas de la institución o por designación de la Dirección Ejecutiva o del Órgano de Dirección.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Actuar como coordinadora técnica de la Comisión de Concesión de Derechos.

- 1.1. Presentar y exponer los informes de resolución de casos ante la comisión, revisar las actas correspondientes y presentarlos ante el Órgano de Dirección.
- 1.2. Estudiar y revisar con encargados de unidad los casos que serán conocidos por la Comisión de Concesión de Derechos.

2. Preparar juntamente con el encargado de la Unidad de Pagos y Revaloraciones del Derecho el presupuesto para pensionados para conocimiento y aprobación de la Dirección Ejecutiva y el Órgano de Dirección y posterior envío a los Ministerio de Trabajo y Hacienda y dar seguimiento al gasto mensual y sus eventuales modificaciones presupuestarias.

- 2.1. Atender y revisar los informes o casos trasladados por el Especialista de servicio al cliente y Auditoría Interna.

3. Preparar y controlar los informes para la Tesorería Nacional sobre sumas pagadas indebidamente.

- 3.1. Coordinar con el Órgano Director sobre sumas pagadas de más del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y revisar y firmar todo el proceso de pago de periodos fiscales vencidos para su pago ante el MTSS.
- 3.2. Realizar e impartir charlas o asesoramientos a la membresía magisterial dentro de las instalaciones de JUPEMA, así como fuera de ella y en cualquier parte del país, cuando se requiera.

4. Brindar soporte administrativo al departamento.

- 4.1. Elaborar el Presupuesto, coordinar, revisar y aprobar el Plan Operativo del departamento a su cargo, aprobar las erogaciones, controlar su uso apropiado y proponer las modificaciones que resulten de los planes y requerimientos del departamento.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.2. Realizar cualquier otra función afín al puesto que le sea asignada por sus superiores.
 - 4.3. Analizar y responder en forma escrita las recomendaciones resultantes de las auditorías en conjunto con las áreas involucradas.
 - 4.4. Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos, relacionados con el cuidado y preservación de los activos asignados al Departamento.
 - 4.5. Coordinar y aprobar todos los trámites y procesos relacionados con el personal a su cargo.
 - 4.6. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al Departamento.
 - 4.7. Elaborar informes de las labores realizadas según lo establezca la jefatura respectiva.
- 5. Evaluar y aprobar los rediseños en procesos, presentados por su equipo de profesionales que contribuyan al mejoramiento de las funciones realizadas en su departamento, dentro de la normativa de la institución.**
- 5.1. Evaluar, aprobar y presentar ante la instancia respectiva, cambios propuestos en normas y procedimientos elaborados por el equipo de profesionales a su cargo.
 - 5.2. Dar seguimiento y ejecutar los acuerdos dictados por el Órgano Colegiado.
 - 5.3. Elaborar el Sistema Específico de Valoración de Riesgo y Cuestionarios de Control Normativo.
 - 5.4. Atender y redactar informes para la Superintendencia de Pensiones (SUPEN).
- 6. Atender, responder y preparar respuestas a los diferentes trámites o consultas, ya sea directamente de los usuarios o por designación de la Dirección Ejecutiva o del Órgano de Dirección.**
- 7. Asignar, dirigir y controlar las labores del personal a su cargo, resolver los problemas técnicos, administrativos y profesionales que se presenten, controlar el cumplimiento de las instrucciones giradas tanto en calidad como en tiempo de respuesta.**
- 8. Coordinar gestiones correspondientes al departamento, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones de los entes reguladores como: Contraloría General de la República, SUPEN, Auditorías Internas y Externas.**
- 9. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

permanentemente actualizado: así como mantener los lineamientos para la adecuada gestión documental.

- 10. Participar en la elaboración del Plan Estratégico Institucional y elaborar, conocer y ejecutar el Plan Anual Operativo de su departamento.**
- 11. Participar en la elaboración del Presupuesto de su departamento y velar por la ejecución de este.**
- 12. Velar por el cumplimiento de disposiciones regulatorias como el Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de la Calidad. y las evaluaciones o cuestionarios institucionales.**
- 13. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
- e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
- f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
- g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
- h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
- i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
- j. Promover la cultura de cumplimiento.
- k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.
- **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Comité Ejecutivo (Rol COBIT2019): Comité Ejecutivo (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
EDM01—Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de gobierno	EDM01.01 Evaluar el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.02 Dirigir el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.03 Monitorizar el sistema de gobierno	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
EDM02—Asegurar la obtención de beneficios	EDM02.01 Establecer el objetivo de la mezcla de inversión	Informado
	EDM02.02 Evaluar la optimización del valor.	Informado
	EDM02.03 Dirigir la optimización del valor.	Informado
	EDM02.04 Monitorizar la optimización del valor.	Informado
EDM03—Asegurar la optimización del riesgo	EDM03.01 Evaluar la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.02 Dirigir la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.03 Monitorizar la gestión de riesgos	Informado
EDM04—Asegurar la optimización de los recursos	EDM04.01 Evaluar la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.02 Dirigir la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.03 Monitorizar la gestión de recursos.	Informado
EDM05—Asegurar el compromiso de las partes interesadas	EDM05.01 Evaluar el compromiso y los requisitos de reportes de las partes interesadas	Informado
	EDM05.02 Dirigir el compromiso, comunicación y reporte de las partes interesadas.	Informado
	EDM05.03 Monitorizar el compromiso de las partes interesadas.	Informado
APO01—Gestionar el marco de gestión de I&T	APO01.01 Diseñar el sistema de gestión para la I&T de la empresa.	Informado
	APO01.02 Gestionar la comunicación de objetivos, dirección y decisiones tomadas.	Informado
	APO01.03 Gestionar la implementación de procesos (para respaldar la consecución de objetivos de gobierno y gestión).	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO01.04 Definir e implementar las estructuras organizativas.	Aprueba
	APO01.05 Establecer roles y responsabilidades.	Aprueba
	APO01.06 Optimizar la ubicación de la función de TI.	Aprueba
	APO01.07 Definir la propiedad de la información (datos) y sistemas de información	Aprueba
	APO01.08 Definir las habilidades y competencias objetivo.	Aprueba
	APO01.09 Definir y comunicar políticas y procedimientos.	Aprueba
	APO01.10 Definir e implementar la infraestructura, servicios y aplicaciones para respaldar el sistema de gobierno y gestión.	Aprueba
	APO01.11 Gestionar la mejora continua del sistema de gestión de I&T.	Aprueba
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Informado
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Informado
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Informado
BAI04—Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio.	Aprueba
	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Aprueba
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	BAI05.04 Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo	Aprueba
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Aprueba
	BAI05.07 Sostener los cambios.	Aprueba
DSS03—Gestionar los problemas	DSS03.05 Realizar una gestión proactiva de los problemas.	Responsable
DSS04—Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06—Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
MEA01—Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
	MEA01.02 Establecer los objetivos de rendimiento y conformidad.	Aprueba
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Informado

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

Dueño de Procesos del Negocio (Rol COBIT2019): Jefaturas de Departamento (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Responsable
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T.	Responsable
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	
	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Responsable
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Responsable
APO14 — Gestionar los datos	APO14.01 Definir y comunicar la estrategia y los roles y responsabilidades de la gestión de datos de la organización.	Responsable
BAI01 — Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Responsable
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Responsable
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Responsable
	BAI03.10: Mantener las soluciones	Responsable
	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI04 — Gestionar la disponibilidad y la capacidad	capacidad actuales y crear una línea de referencia.	
	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Responsable
	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable
BAI06 — Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio	Responsable
	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios.	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales, y crear una línea de referencia	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio.	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.02 Gestionar cambios de emergencia	Informados
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios	Informados



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.01 Establecer un plan de implementación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.02 Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.03 Plan de pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.04 Establecer un entorno de pruebas	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.05 Realizar pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.06 Promover a producción y gestionar las liberaciones (releases)	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.01 Identificar y clasificar las fuentes de información para el gobierno y la gestión de I&T	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.03 Utilizar y compartir conocimiento	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.02 Gestionar activos críticos	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.03 Gestionar el ciclo de vida del activo	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.05 Gestionar las licencias	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.04 Generar informes de estado y de la configuración.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Responsable
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.04 Investigar, diagnosticar y asignar incidentes.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.03 Desarrollar e implementar una respuesta de continuidad del negocio.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.04 Realizar ejercicios, probar y revisar el plan de continuidad del negocio (BCP) y el plan de respuesta ante desastres (DRP).	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.06 Realizar formación sobre el plan de continuidad.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.01 Proteger contra software malicioso	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.04 Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.05 Gestionar el acceso físico a los activos de I&T.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.06 Gestionar documentos sensibles y dispositivos de salida.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.07 Gestionar las vulnerabilidades y monitorizar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.04 Gestionar errores y excepciones.	Aprueba
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.05 Asegurar la trazabilidad y la rendición de cuentas de los eventos de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.03 Recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.05 Asegurar la implementación de acciones correctivas.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión			Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA03	-Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos		MEA03.04 Obtener de aseguramiento de cumplimiento externo.	Responsable
MEA04	-Gestionar el aseguramiento		MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable
MEA04	-Gestionar el aseguramiento		MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Responsable
MEA04	-Gestionar el aseguramiento		MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04	-Gestionar el aseguramiento		MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04	-Gestionar el aseguramiento		MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04	-Gestionar el aseguramiento		MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable
MEA04	-Gestionar el aseguramiento		MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04	-Gestionar el aseguramiento		MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Director de División Pensiones y del Director Ejecutivo.

Ejercida: Secretaria, Especialista en Análisis de Regímenes de Pensiones, Profesional en Trabajo Social, Subjefe de Concesión de Derechos, Oficinista, Encargado Unidad de Análisis de Regímenes de Pensiones, Especialista en Pensiones, Encargado de Unidad de Pagos y Revaloraciones del Derecho, y Especialista en Planillas de Pensiones.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración, Dirección de Empresas, o carrera relacionada con ciencias económicas, Derecho. Preferiblemente grado de Maestría.
Años de Experiencia	Mínimo 8 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Presentar la declaración Jurada de Bienes a la Contraloría General de República. 3) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 4) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales. 5) Cumplir con los requisitos que establece la P01-RP-010 Política de Idoneidad y evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 4
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 4
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 4
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 4
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 4

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento del Régimen de Pensiones Magisterio Nacional, normativa vigente y leyes conexas		Nivel 4
2- Ley General de Administración Pública		Nivel 4
3- Ley de Control Interno		Nivel 4
4- Manejo y control de presupuestos		Nivel 4
5- Gestión de riesgo		Nivel 4

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Secretaría

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores de considerable dificultad de secretariado en gestión documental, suministro de información, administración de documentos e información discrecional, manejo de paquetes computacionales, redacción y digitación de documentos y actas, atención de jefaturas, personal institucional y público en general.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Ejecutar el manejo y archivo de documentación.

- 1.1. Redactar, digitar, revisar la ortografía, puntuación y redacción de los trabajos realizados que ameritan mayor discrecionalidad siguiendo instrucciones generales de la jefatura, utilizando las herramientas, medios y conocimientos requeridos.
- 1.2. Recibir, clasificar, distribuir y archivar la correspondencia que llega diariamente al departamento.
- 1.3. Llevar el control y la custodia de los documentos específicos de su Departamento.
- 1.4. Enviar, recibir, revisar y dar seguimiento a los correos electrónicos.
- 1.5. Registrar y actualizar normativas en la intranet institucional, cuando sea requerido.
- 1.6. Buscar antecedentes de documentos, acuerdos, imprimir fotocopias de papeles de trabajo y foliarlos.
- 1.7. Cotejar y verificar datos diversos en cuadros, informes, formularios, expedientes, requisiciones, solicitudes y otros similares.
- 1.8. Mantener informado a la jefatura, sobre los asuntos que se tramitan en el departamento.
- 1.9. Gestionar el archivo de papeles de trabajo y documentos que genere la dependencia.

2. Tramitar solicitudes mediante sistema.

- 2.1. Realizar los trámites relacionados con requisiciones de materiales, adelantos y reintegros de dinero, presolicitudes de compra, boletas de transportes, cuentas por pagar, presupuesto, reservación de sala de eventos y solicitudes o incidentes de mesa de servicio.

3. Coordinar y asistir a reuniones.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1. Coordinar la preparación logística de reuniones o eventos promovidos por la jefatura.
- 3.2. Asistir a la jefatura en reuniones de trabajo, tomar nota, confeccionar informes, minutas, preparación de acuerdos, actas, instalar y manejar equipo portátil, entre otros.
- 3.3. Llevar el control de la agenda de audiencias y reuniones de la jefatura.
- 3.4. Asistir en la planificación y ejecución de las comisiones en las que sean requeridas.

4. Atender asuntos Departamentales.

- 4.1. Atender y resolver consultas efectuadas en forma presencial, telefónicamente o por otro medio digital, que le realicen las personas relacionadas con la actividad del puesto.
- 4.2. Conocer, ejecutar y colaborar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo, Presupuesto del Departamento, Riesgo Operativo, control interno que le corresponden desarrollar al departamento.
- 4.3. Apoyar a los procesos de Sistema de Gestión.
- 4.4. Realizar actualizaciones en los sistemas utilizados dentro de su Departamento.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Concesión de Derechos.
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Legal	No aplica.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión documental		Nivel 2
2- Redacción y ortografía		Nivel 2
3- Sistema de Gestión de Calidad		Nivel 1
4- Redacción de notas y actas		Nivel 3

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Análisis de Regímenes de Pensiones

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Elaboración y control de estudios legales de expedientes tomando en cuenta los criterios emitidos por la Dirección Nacional de Pensiones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Tribunal Administrativo de la Seguridad Social, del Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional y otros fallos de los Tribunales de Justicia, así como acuerdos y directrices emanados de su superior.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Atender resolución de solicitudes de derechos de la membresía magisterial.

- 1.1. Realizar estudios técnicos para determinar la ley a otorgar en los derechos jubilatorios tanto en trámites de derechos originales, revisiones y sucesiones y toda aquella información requerida para llevar a cabo la resolución final.
- 1.2. Analizar integralmente el expediente y verificar el cumplimiento de los requisitos conformes la legislación y en aplicación de la Ley N.º 8220.
- 1.3. Desarrollar y determinar el tiempo de servicio con las instituciones con las cuales haya laborado el interesado.
- 1.4. Revisar y analizar las declaraciones juradas, estudios socioeconómicos, situación del causante, porcentajes, ley y régimen a considerar.
- 1.5. Analizar y resolver los recursos de revocatoria y de reconsideración.
- 1.6. Resolver en los tiempos establecidos las cuotas de trabajo.
- 1.7. Mantener comunicación cuando se requiera con los solicitantes y las diferentes organizaciones magisteriales y dejar constancia de ello en los expedientes.
- 1.8. Emitir las recomendaciones técnicas para cada tipo de trámite.

2. Observar la normativa atinente a los casos.

- 2.1. Observar en todo momento la Ley de Control Interno y otras normativas relacionadas con el otorgamiento de derechos.
- 2.2. Gestionar las inconsistencias que presentan los expedientes con el Departamento de Plataforma de Servicios para lo que corresponda.

3. Brindar soporte administrativo al departamento.

- 3.1. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al Departamento.
- 3.2. Elaborar informes según lo establezca la jefatura respectiva.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

4. Realizar control de calidad a los diferentes trámites presentados.

- 4.1. Recibir los expedientes asignados correspondientes a la cuota de trabajo.
- 4.2. Revisar las solicitudes resueltas por los especialistas de Declaratoria del Derecho.
- 4.3. Visar los casos correctos e incluirlos para comisión.
- 4.4. Devolver los expedientes al especialista que lo calculó, en casos de expedientes con errores u omisiones.

5. Controlar los casos para comisión

- 5.1. Elaborar la resolución conforme el estudio técnico.
- 5.2. Preparar y controlar los casos para comisión.
- 5.3. Trasladar las resoluciones para firma del presidente y Secretario de Junta Directiva.
- 5.4. Recibir las resoluciones firmadas proceder con el traslado de los expedientes a auditoría interna para su refrendo.
- 5.5. Devolver los expedientes del RCC a la plataforma de servicios para su custodia u notificación a los usuarios.

6. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Concesión de Derechos y del Encargado de la Unidad de Análisis de Regímenes de Pensiones.
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en carreras de Administración de Empresas o relacionadas con ciencias económicas, Ingeniería Industrial o Procesos, Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años.
Requisito Legal	No aplica



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Normativa interna sobre declaratoria de derechos (Leyes: 2248, 7268, 7531 y reformas, 8721, marzo 7302 y reglamentos)		Nivel 3
2- Código de familia		Nivel 1
3- Ley General de Administración Pública		Nivel 1
4- Ley de Control Interno		Nivel 1
5- Redacción de informes técnicos y ortografía		Nivel 2

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Subjefe de Concesión de Derechos

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo, enfocado en apoyar y coordinar con la Jefatura en la dirección del departamento de Concesión de Derechos.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- 1. Atender, preparar y dar seguimiento a la implementación de las recomendaciones de los informes de la Auditoría Interna, Oficial de Cumplimiento Normativo, Departamento de Tecnología de Información, SUPEN y cualquier otro que lo requiera o por designación de la jefatura.**
- 2. Supervisar los trámites que se realizan.**
 - 2.1. Atender y dar un servicio de primera mano a los públicos de interés (gremios) que así lo requieran, en temas relacionados con el procedimiento aplicado en la resolución de las solicitudes
 - 2.2. Brindar un reforzamiento sobre la materia de pensiones y legislación atinente, mediante charlas focalizadas que sean solicitadas al Departamento.
 - 2.3. Supervisar, aleatoriamente, los diferentes trámites que se resuelven en el Departamento.
 - 2.4. Inspeccionar casos particulares que permitan identificar áreas de mejora en la resolución de trámites de pensión.
 - 2.5. Realizar el informe de solicitudes denegadas por el Régimen de Capitalización Colectiva, revisando cada una de las solicitudes que lleven una propuesta de denegatoria, exponerlos en la reunión previa a presentarse en la Comisión de Concesión de Derechos, a los encargados de la Unidad y a la jefatura del Departamento de Concesión de Derechos.
 - 2.6. Participar en la comisión de Concesión de Derechos y dar asesoramiento y soporte para un adecuado resolver de las solicitudes y temas que se presenten en la misma, de forma que facilite la toma de decisiones de los miembros presentes de la comisión.
 - 2.7. Inspeccionar la resolución de los trámites para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al departamento de Concesión de Derechos y de la institución en general.
- 3. Brindar acompañamiento al área de trabajo social.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1. Dar seguimiento a los compañeros del área de trabajo social sobre las solicitudes de pensión por sucesión que requieran un estudio socioeconómico se atiendan de forma oportuna y eficaz maximizando los recursos de la institución.
- 3.2. Verificar que el área de trabajo social resuelva los estudios y trámites atinentes a su función cumpliendo con lo estipulado en la regulación interna.
- 3.3. Supervisar y gestionar la creación de herramientas tecnológicas y técnicas que generen valor agregado al área de Trabajo Social, cuando sea requerido.
- 3.4. Inspeccionar la cantidad de solicitudes pendientes de estudio socioeconómico, con el fin de tomar decisiones acertadas determinantes, como solicitud de recursos, coordinación de tiempo adicional, etc.
- 4. Realizar el proceso de sumas giradas de más del Régimen Transitorio de Reparto.**
 - 4.1. Generar los informes que exige el Departamento de Fiscalización del Ministerio de Hacienda y Contabilidad Nacional.
 - 4.2. Revisar los cálculos requeridos para recuperar las sumas giradas demás de los pensionados fallecidos.
 - 4.3. Gestionar la recuperación de las sumas giradas demás en el caso de pensionados fallecidos o pagos que no corresponden ante la CCSS.
 - 4.4. Revisar los acuerdos de pago en el tema de sumas giradas demás que realiza la Unidad de Pagos y Revaloraciones.
- 5. Brindar soporte administrativo al departamento.**
 - 5.1. Supervisar, gestionar y colaborar en la logística que implica llevar a cabo las capacitaciones requeridas por cada uno de los trabajadores del Departamento de Concesión de Derechos, previamente identificados en los informes, tanto internos como externos.
 - 5.2. Coordinar y controlar junto con la Jefatura del Departamento, las acciones que aseguren la calidad en las unidades que supervisa.
 - 5.3. Colaborar con los trabajadores a su cargo, en la resolución de trámites, tanto del Régimen de Capitalización Colectiva como del Régimen Transitorio de Reparto, esto a través de un acompañamiento personalizado cuando el colaborador así lo requiera.
 - 5.4. Conocer y apoyar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.
 - 5.5. Atender a la membresía, cuando sea requerido.
 - 5.6. Dar respuesta a oficios y correspondencia en general, por designación de la jefatura.
 - 5.7. Impartir charlas a pensionados y activos, cuando sea requerido.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 5.8. Revisar los procesos en coordinación con la jefatura y los encargados de unidad.
 - 5.9. Fiscalizar la correcta aplicación de acuerdos del Órgano de Dirección atinentes al otorgamiento de derechos en los regímenes de pensiones (RTR y RCC) y disposiciones emanadas por los niveles superiores.
 - 5.10. Verificar que el rendimiento y la efectividad obtenida por cada uno de los especialistas, tanto de la Unidad de Mediación y Declaratoria del Derecho, como de la Unidad de Pago y Revaloración, sea el adecuado según el PAO institucional.
 - 5.11. Identificar áreas de mejora y reforzamiento en los especialistas, con el fin de coordinar la logística requerida para el cierre de brechas técnicas.
 - 5.12. Controlar que las actividades llevadas a cabo en la Unidad de Mediación y Declaratoria del Derecho y en la Unidad de Pago y Revaloración, se realicen dentro de los márgenes adecuados, para el conveniente alcance de los objetivos institucionales y en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos que rigen su departamento.
 - 5.13. Verificar que la normativa, así como el diseño y la actualización de los sistemas informáticos, se encuentren acorde a las necesidades que el departamento requiere para su adecuado avance.
 - 5.14. Identificar las oportunidades de mejora presentes en los sistemas de tecnología actuales, así como gestionar su realización ante el departamento de Tecnología de información, con el objetivo de reforzar los procesos y potenciar los beneficios.
 - 5.15. Verificar y monitorear la cantidad de casos pendientes, con el fin primordial de concretar planes de contingencia cuando sea necesario.
 - 5.16. Colaborar para que la Unidad de Revaloración del Derecho efectúe las aplicaciones de los aumentos por el costo de vida para los pensionados de la Ley N°2248, Ley N°7268 y Ley N°7531, conforme al ordenamiento jurídico, procedimientos y acuerdos del Órgano de Dirección.
 - 5.17. Presentar informes requeridos y/o solicitados por la jefatura del Departamento de Concesión de Derechos.
 - 5.18. Atender y dar seguimiento del Sistema de Control Interno y normativa.
- 6. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I. (auditoría externa):** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa vigente P01-RP-010 Política de Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia y P01-PR-014 Idoneidad y Evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia. Realizar el análisis de brechas y propuesta del plan de acción.
 - i. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - j. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - k. Promover la cultura de cumplimiento.
 - l. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.

- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Concesión de Derechos.

Ejercida: Secretaria, Especialista en Análisis de Regímenes de Pensiones, Profesional en Trabajo Social, Oficinista, Encargado Unidad de Análisis de Regímenes de Pensiones, Especialista en Pensiones, Encargado de Unidad de Pagos y Revaloraciones del Derecho y Especialista en Planillas de Pensiones.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración, Dirección de Empresas, carrera relacionada con ciencias económicas, Ingeniería Industrial, de Procesos o Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 8 años.
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office –intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1. Normativa interna sobre declaratoria de derechos (Leyes: 2248, 7268, 7531 y reformas, 8721, marzo 7302 y reglamentos)		Nivel 3
2. Código de familia		Nivel 2
3. Ley General de Administración Pública		Nivel 2
4. Ley de Control Interno		Nivel 2
5. Manejo y control de presupuestos		Nivel 2

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Oficinista

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores variadas relacionadas con trámites, gestión documental, suministro de información, recolección y cotejo de datos, atención del público, transcripción de reuniones o sesiones de trabajo y otras tareas similares de apoyo administrativo al departamento.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

General de Concesión de Derechos

1. Apoyar la gestión del departamento.

- 1.1. Ejecutar labores relacionadas con trámites, gestión documental, suministro de información, recolección, cotejo y actualización de datos y envío de correos electrónicos, atención del público interno y otras tareas similares.
- 1.2. Foliar, controlar, clasificar, despachar y archivar los expedientes de los trámites y cualquier otra información que se tramita en cada departamento.
- 1.3. Tramitar y participar en el control de diversos documentos relacionados con trámites de certificaciones, constancias, pagares, depósitos, entre otros.
- 1.4. Recopilar documentos e información necesaria para las labores asignadas por la jefatura.
- 1.5. Elaborar notas, memorandos y otros documentos de similar naturaleza.
- 1.6. Registrar y actualizar información en sistemas informáticos y bases de datos.
- 1.7. Fotocopiar o escanear documentos, trasladar los expedientes a otros departamentos y llevar los controles correspondientes.
- 1.8. Brindar servicios e información relacionados con los diferentes trámites que se llevan a cabo en los departamentos de la institución.
- 1.9. Atender y resolver consultas personal y telefónicamente que le presentan personas usuarias internas relacionadas con la actividad del puesto.
- 1.10. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.
- 1.11. Preparar y controlar los casos para comisión.
- 1.12. Trasladar las resoluciones para firma del Presidente y Secretario de Junta Directiva.
- 1.13. Recibir las resoluciones firmadas proceder con el traslado de los expedientes a auditoría interna para su refrendo.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 1.14. Devolver los expedientes del RCC a la plataforma de servicios para su custodia notificación a los usuarios.
- 1.15. Realizar labores secretariales en caso de que sea requerido.

Convenio Ministerio de Trabajo y Seguridad Social:

- 2.** Apoyo en la atención de las tareas asignadas por la institución:
 - 2.1. Descargar las resoluciones de pago del Ministerio Nacional que son cargadas en el drive.
 - 2.2. Validar las firmas de todos los documentos de cada beneficiario, solicitud de pago, resolución administrativa, certificación de notificación, informe de cotización, entre otros.
 - 2.3. Revisar los datos personales, número de resolución, fecha de la resolución, periodos de pago, cuenta cliente, con los documentos adjuntos los cuales deben coincidir.
 - 2.4. Unificar los documentos que conforman las resoluciones, crear dos archivos uno con las boletas originales y otro con las boletas de pago.
 - 2.5. Verificar los montos con la planilla que envía JUPEMA y las deducciones correspondientes (JUPEMA, CCSS)
 - 2.6. Realizar la carga del archivo TXT enviado por JUPEMA, para realizar la primera carga de verificación de errores.
 - 2.7. Realizar TXT de errores y enviar a la Unidad de Presupuesto para que procedan con la modificación en el sistema. Posterior a la modificación de errores correspondientes por parte de la Unidad de Presupuesto, se realiza la segunda carga de errores con el fin de verificar que se hayan realizado las correcciones solicitadas.
 - 2.8. Realizar la carga del archivo final en el sistema de pagos para la creación de las facturas y la reserva.
 - 2.9. Proceder a indicar el número de factura y reserva a cada documento, así como a las deducciones y a la planilla.
 - 2.10. Convertir los archivos de la planilla y deducciones a formato PDF (planilla y deducciones), procede con la firma y se envía a la Coordinadora de la Unidad de Contabilidad para la firma, quien la traslada a la Directora Financiera y el Director (a) de la Dirección Nacional de Pensiones.
 - 2.11. Elaborar una carpeta con todas las resoluciones, planilla y deducciones y se ordenan todos los documentos.
 - 2.12. Elaborar un listado en Excel de todas las facturas y junto a la carpeta se trasladan a la Coordinadora de la Unidad de Contabilidad.
 - 2.13. Prepara el Excel con la información total de los montos de resoluciones como las deducciones y se remite a la Coordinadora de Contabilidad para solicitar la deuda a la Tesorería Nacional, para la propuesta de cada semana, según el calendario de pagos.
 - 2.14. Revisar el listado del acuerdo de pago donde se incluyeron las resoluciones contra los documentos incluidos en la propuesta como las deducciones,



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

tanto de la CCSS, JUPEMA y revisar el nombre, cédula, monto, cuenta cliente.

- 2.15. Indicar en cada documento el número de la propuesta de pago, fecha, foliar cada documento, y realizar una carpeta indicando el número de propuesta con la fecha e informar a la Coordinadora de Contabilidad que la misma se encuentra concluida en la carpeta de la red para el visto bueno.
- 2.16. Revisar en el Sistema de Gestión de la Información la correspondencia para verificar cuando ingresan las resoluciones de JUPEMA por parte de la Dirección Nacional de Pensiones.
- 2.17. Atender consultas varias por medio de chat, de los diferentes compañeros de la Dirección Nacional de Pensiones como del Ministerio.
- 2.18. Atender consultas vía telefónica, de usuarios externos en relación con trámites pendientes de pago por diferencias de pensión del Magisterio Nacional.
- 2.19. Enviar los documentos de pago al Magisterio Nacional correspondiente a las facturas canceladas.
- 2.20. Actualizar el control de resoluciones y envío actualizado y en proceso de trámite.
- 2.21. Realizar los oficios correspondientes a trámites de JUPEMA, así como los oficios de liberación a la Tesorería Nacional de las resoluciones de consignación de prestaciones.

3. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior Inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Concesión de Derechos, Subjefe de Concesión de Derechos.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – básico-intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas (General Concesión de Derechos)		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión documental		Nivel 2
2- Redacción y ortografía		Nivel 2
3- Módulos sistemas de información		Nivel 2
4- Normativa interna sobre declaratoria de derechos (Leyes: 2248, 7268, 7531 y reformas, 8721, marzo 7302 y reglamentos)		Nivel 1
Competencias Técnicas (Convenios)		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Normativa interna sobre declaratoria de derechos (Leyes: 2248, 7268, 7531 y reformas, 8721, marzo 7302 y reglamentos)		Nivel 1
2- Redacción y ortografía		Nivel 2
3- Manejo y verificación de bases de datos		Nivel 2
4- Validación de documentación		Nivel 2



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad de Análisis de Regímenes de Pensiones

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, garantizando la correcta gestión de los análisis de pensiones de acuerdo con la normativa vigente.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Brindar soporte administrativo en la unidad de análisis de regímenes de pensiones.

- 1.1. Registrar, controlar y asignar las cuotas de trabajo que corresponde a cada especialista, así como de los trámites de pensión que ingresan diariamente a la unidad.
- 1.2. Evaluar el rendimiento y la efectividad obtenida por cada uno de los especialistas, durante cada mes y comunicar y valorar con cada uno la efectividad obtenida. Además, un resumen sobre las devoluciones realizadas por el rol de fiscalización y el avance o situaciones que pueden estar afectando el desempeño, según lo observado en el día a día.
- 1.3. Solicitar y coordinar con el rol de fiscalización, los casos especiales que comunique la Jefatura, o aquellos que requieran resolverse con celeridad (prioridades médicas, solicitudes de pensión por invalidez aprobadas, aplicaciones de los fallos del Tribunal Administrativo, ordinarios laborales, entre otros).
- 1.4. Asistir a las comisiones de Concesión de Derechos.
- 1.5. Ejecutar las actividades asignadas en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos que rigen su unidad, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.
- 1.6. Brindar asesoría a compañeros, superiores, trabajadores de otras instituciones y público en general en la materia de su competencia.
- 1.7. Realizar reuniones con superiores y subalternos, con el propósito de tratar asuntos técnicos y administrativos que afectan las actividades de su dependencia.
- 1.8. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.
- 1.9. Capacitar al personal de su unidad en temas afines a sus funciones.
- 1.10. Desarrollar y ejecutar planes de contingencias cuando por situaciones especiales se ameritan o por mandato de la Dirección Ejecutiva o el Órgano de Dirección.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

2. Revisar los casos denegados y elaborar el informe respectivo para la comisión de Concesión de Derechos.

- 2.1. Controlar y dar seguimiento a los casos que se otorgan conforme el artículo 51 del Reglamento de Capitalización Colectiva.
- 2.2. Revisar los derechos que se otorgan en los diferentes regímenes de pensión del primer pilar, con la finalidad de evitar una doble pensión con períodos o patronos simultáneos.
- 2.3. Velar por el cumplimiento de la normativa en la resolución de derechos de pensión.
- 2.4. Controlar y revisar el estado de las solicitudes que corresponden a la unidad e identificados mediante reportes (archivo para despacho, pendientes por resolver y casos en estudio).
- 2.5. Revisar y dar seguimiento a la jurisprudencia que emite el Tribunal Administrativo de Seguridad Social.
- 2.6. Confeccionar el cuadro de resumen con los datos estadísticos sobre las solicitudes resueltas (derechos y revisiones), según su duración.
- 2.7. Realizar cálculos previos correspondientes al Régimen Transitorio de Reparto y al Régimen de Capitalización Colectiva.
- 2.8. Coordinar y controlar las acciones que correspondan al proceso de aseguramiento de la calidad de las dependencias bajo su responsabilidad.
- 2.9. Dar seguimiento a las recomendaciones de las auditorías internas y externas y entes reguladores y velar porque aquellas que sean aprobadas se implementen oportunamente.
- 2.10. Actualizar la normativa, así como el diseño y actualización de los sistemas informáticos.

3. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior Inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - j. Promover la cultura de cumplimiento.
 - k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Concesión de Derechos.

Ejercida: Especialista en Pensiones.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración, Dirección de Empresas o carrera relacionada con ciencias económicas, Ingeniería Industrial o de Procesos y/o en Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años.
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

1- Normativa interna sobre declaratoria de derechos (Leyes: 2248, 7268, 7531 y reformas, 8721, marzo 7302 y reglamentos)	Nivel 3
2- Código de familia	Nivel 3
3- Ley General de Administración Pública	Nivel 3
4- Ley de Control Interno	Nivel 3
5- Redacción de informes técnicos y ortografía	Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Pensiones

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Analiza y resuelve la totalidad de los diferentes trámites presentados por la membresía magisterial de ambos regímenes (RTR y RCC) tales como derechos ordinarios, invalidez (revisar y analizar también los expedientes médicos), sucesiones, revisiones, reingresos, ordinarios laborales, conversiones, recálculos de deudas así instruidas por la DNP, Tribunal Administrativo o de Justicia, recursos de revocatoria (RTR) o reconsideración (RCC), cálculo de deudas al Fondo de Pensiones. Revalorar todos los derechos, resolver los periodos fiscales vencidos, revisar e incluir componentes salariales, estudios integrales, anualidades, acrecimientos, control y seguimiento de estudiantes pensionados por sucesión, realizar retenciones y exclusiones de derechos. Elaboración de recomendaciones técnicas para cada tipo de trámite.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

ROL MEDIACIÓN Y DECLARATORIA DE DERECHOS

Agente Mediador:

- 1. Analizar, revisar, calcular y resolver todos los trámites afines a derechos de pensión de ambos regímenes (RTR y RCC).**
 - 1.1. Analizar integralmente el expediente, verificando el cumplimiento de los requisitos conforme la legislación correspondiente y en aplicación de la Ley 8220 y su reforma para ambos regímenes, con el fin de validar la integridad de la información.
 - 1.2. Realizar una caracterización inicial del trámite, lo que implica un acople y ubicación del caso dentro de la materia de resolución de casos.
 - 1.3. Determinar la metodología y aplicación del proceso para el desarrollo del análisis del caso planteado.
 - 1.4. Calcular el tiempo de servicio, lo que refiere a cuantía de tiempo laborado, verificación de cumplimiento de requisito y ubicación espacial y temporal dentro de la ley que rige la materia.
 - 1.5. Calcular la deuda con base en el tiempo de servicio reconocido para aquellos casos en donde el gestionante no cotizó, lo hizo parcialmente o las cuotas fueron reportadas a otros regímenes del primer pilar de la Seguridad Social. Adicional a esto se debe valorar si hubo un reconocimiento de bonificables (Ley 6997), becas, horas asistentes, etc.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 1.6. Determinar el monto de pensión, cuantía base de la prestación, postergación, bonificables, análisis de pagos y sobresueldos, dietas, rubros adicionales, montos extra y demás situaciones que pueden representar naturaleza salarial.
- 1.7. Verificar la veracidad de los datos incluidos en el sistema, autenticidad y certeza del detalle mencionado.
- 1.8. Realizar el desglose de tiempo de servicio en prosa, manteniendo el decoro, ubicación temporal, detalle veraz y demás situaciones que aseguran la adecuada interpretación de los datos que se incluirán en la recomendación técnica.
- 1.9. Incluir datos en el sistema para la generación de un documento oficial y válido, tanto interna como externamente. Esto requiere de la recopilación de datos como el detalle de deudas, monto, ley a aplicar, legislación actual y atinente al caso, escogencia de justificantes requeridas para el adecuado detalle e interpretación del caso, etc.
- 1.10. Revisar de manera expedita, los datos evidentes y más sobresalientes del caso resuelto.
- 1.11. Incluir documentación relevante, como detalles de cotizaciones, certificaciones nominales, giros de causantes, comprobantes de llamada, etc.
- 1.12. Crear listas para el traslado de expedientes y envío de carpetas digitales para el buen trasiego y flujo de la tramitología.
- 1.13. Analizar declaraciones juradas, estudios socioeconómicos, situación del causante, porcentajes según el régimen y ley a considerar y cualquier otro detalle que sea necesario.
- 1.14. Revisar e identificar, en el sistema transaccional y para cada caso, posibles trámites que por diversos motivos se encuentren sin resolver, sin importar la ubicación de estos. (Plataforma de Servicios, Unidad de Pago y Revaloración del Derecho, Archivo para despacho, código 32, etc.).
- 1.15. Atender personalmente o comunicarse vía teléfono o correo con los solicitantes de los trámites para tratar asuntos atinentes a sus casos en particular y dejar bitácora en cada uno de los expedientes.
- 1.16. Descargar y analizar información de Contabilidad Nacional, Ministerio de Educación Pública, CCSS (Cuenta Individual y Plataforma de Servicios) y bases de datos internas, esto para las resoluciones correspondientes.
- 1.17. Observar la normativa correspondiente de cada régimen, hacer acopio a leyes conexas y vinculantes con la naturaleza resolutoria de los trámites, entre ellas la Constitución Política, Código Civil, Ley General de la Administración Pública, Ley 8220, Código de Familia, Código de Trabajo, entre otras.
- 1.18. Velar en caso de no estar el expediente completo, proceder a prevenirlo, solicitando la información necesaria o requerida para mejor resolver.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 1.19. Analizar y resolver los recursos de revocatoria, según criterios no congruentes entre JUPEMA y la DNP; así como los recursos de reconsideración del RCC.
- 1.20. Fundamentar la resolución del caso según su propia particularidad y el tipo de pensión, tipo de ley a recomendar, rige del derecho y observar en todo momento el marco legal aplicable para cada régimen del Magisterio Nacional.
- 1.21. Resolver en los tiempos establecidos las cuotas de trabajo.

Agente Fiscalizador

2. Analizar y revisar todos los trámites atinentes a derechos de pensión de ambos regímenes (RTR y RCC).

- 2.1. Analizar y revisar integralmente la totalidad de los trámites que son resueltos dentro de la Unidad de Análisis de Regímenes de Pensiones.
- 2.2. Catalogar y valorar los expedientes y solicitudes de los casos ya revisados y preparados para las comisiones de Concesión de Derechos y sesiones de Junta Directiva.
- 2.3. Observar en primera instancia el cumplimiento de la diferente normativa aplicable para cada caso.
- 2.4. Verificar los documentos que acompañan los diferentes trámites y que estos se ajusten a los parámetros establecidos.
- 2.5. Analizar, cotejar y verificar, que los estudios realizados por las unidades se encuentren a derecho.
- 2.6. Velar en caso de que se presente una inconsistencia en el actuar del agente mediador, devolver el trámite para su adecuada tramitación.
- 2.7. Controlar, verificar y gestionar los casos devueltos a los especialistas para corrección, además debe velar porque los cambios recomendados se hayan realizado correctamente.
- 2.8. Generar y revisar la resolución correspondiente al expediente fiscalizado que irá a aprobación final al Órgano Colegiado.
- 2.9. Incluir en la comisión respectiva una vez el caso esté correcto.
- 2.10. Resolver en los tiempos establecidos, los casos asignados.
- 2.11. Revisar y visar de igual forma otras asignaciones como recálculos de deudas, así instruidas por otras instancias (Tribunal Administrativo, DNP o Tribunales de Justicia).
- 2.12. Asegurar la inclusión de casos para determinada fecha y velar por la atención de casos asignados con prioridad.
- 2.13. Atender a los clientes externos e internos y evacuar las consultas planteadas.
- 2.14. Brindar apoyo administrativo al Departamento.
- 2.15. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.16. Dar soporte a las diferentes áreas del departamento y de requerirse a otras áreas de la institución.
- 2.17. Atender consultas internas y externas sobre las gestiones que se llevan a cabo en el departamento.
- 2.18. Colaborar con la entrega de documentación a otras dependencias externas a JUPEMA.
- 2.19. Revisar cuando sea requerido los casos que los especialistas en rol mediador previenen por inconsistencias en la documentación o por falta de requisitos en tiempo de servicio o cuotas, y preparar un cuadro de resumen mensual.

3. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior Inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento de Concesión de Derechos, Encargado de Unidad de Análisis de Regímenes de Pensiones y Encargado de Unidad de Pagos y Revaloraciones del Derecho.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Administración de Empresas o carrera relacionada con ciencias económicas, Ingeniería Industrial o Procesos, Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años.
Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Normativa interna sobre declaratoria de derechos (Leyes: 2248, 7268, 7531 y reformas, 8721, marzo 7302 y reglamentos)		Nivel 3
2- Código de familia		Nivel 1
3- Ley General de Administración Pública		Nivel 1
4- Ley de Control Interno		Nivel 1
5- Redacción de informes técnicos y ortografía		Nivel 2

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado de Unidad de Pagos y Revaloraciones del Derecho

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, asegurando la correcta gestión de los procesos de pagos y revaloraciones de pensionados y jubilados.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Dar soporte administrativo al departamento.

- 1.1. Preparar con la jefatura del departamento el presupuesto anual para el pago de las pensiones y jubilaciones y sus derivados (deudas por periodos fiscales vencidos).
- 1.2. Controlar la ejecución presupuestaria para el período fiscal en ejercicio, establecer las proyecciones de gastos y determinar si es necesario cambios en las partidas o programas.
- 1.3. Atender consultas de los usuarios internos, externos e instituciones gubernamentales e inclusive consultas de los afiliados.
- 1.4. Capacitar al personal de su unidad en temas atinentes a sus funciones.
- 1.5. Dar respuesta escrita con fundamentos técnicos sobre los estudios realizados por la unidad, y consultas efectuadas por los afiliados.
- 1.6. Desarrollar y ejecutar planes de contingencias cuando por situaciones especiales se ameritan o por mandato de la Dirección Ejecutiva o Órgano de Dirección.
- 1.7. Coordinar con otras unidades funcionales de la institución en aquellos procesos que debe intervenir la unidad de pagos y revaloraciones del derecho con la finalidad de evitar duplicidad o contrariedad de actuaciones y permitir una mayor eficacia al resolver.
- 1.8. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.
- 1.9. Revisar el movimiento de planillas mensual del RTR.

2. Efectuar las aplicaciones de los aumentos por el costo de vida para los pensionados y jubilados de la Ley N.º 2248, Ley N.º 7268 y Ley N.º 7531, conforme al ordenamiento jurídico, procedimientos y acuerdos del Órgano de Dirección, así como confeccionar la resolución para los procesos subsiguientes.

3. Revisar los estudios integrales efectuados por los especialistas de la unidad sobre las pensiones y jubilaciones, como parte del proceso de control.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1. Resolver solicitudes de estudio por anualidad presentadas por los pensionados y jubilados del Régimen Transitorio de Reparto, efectuar el estudio, confeccionar los informes técnicos que sirven de base para la resolución final del caso por el Órgano de Dirección.
 - 3.2. Revisar los estudios para atender las solicitudes de acrecimientos de pensión para los derechos sucesorios y de ser necesario resolver los estudios (realizar el análisis técnico y confeccionar la recomendación técnica).
 - 3.3. Revisar los estudios con respecto a las diferencias por cotización del fondo de pensiones (deducciones aplicadas por los artículos 70 y 71 de la Ley N.º 7531).
 - 3.4. Revisar los grupos de trabajo de las deudas de periodos fiscales vencidos para el proceso de pago (revisión de montos, resolución por aplicar y detalle de las deducciones marco de ley que corresponden se aplicadas).
 - 3.5. Acatar y ejecutar las directrices en materia de ajustes de las pensiones, revaloraciones, reconocimiento de anuales, aplicación de acrecimientos, reconocimiento de deudas por periodos fiscales vencidos.
4. **Autorizar en INTEGRA remota todos los casos incluidos por sumas pagadas indebidamente y sus controles sobre el mismo.**
 5. **Dar seguimiento al proceso y recuperación de sumas giradas de más para contabilizar el monto a recuperar y realizar el informe correspondiente para comunicar al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Hacienda y a Contabilidad Nacional.**
 6. **Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior Inmediato.**

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - j. Promover la cultura de cumplimiento.
 - k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento Concesión de Derechos.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Ejercida: Especialista en Pensiones y Especialista en Planillas de Pensiones.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración, Dirección de Empresas o carrera relacionada con ciencias económicas, Ingeniería Industrial o de Procesos y/o Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años.
Requisito Legal	1. Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2. Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

1- Normativa interna sobre declaratoria de derechos (Leyes: 2248, 7268, 7531 y reformas, 8721, marzo 7302 y reglamentos)	Nivel 3
2- Código de familia	Nivel 3
3- Ley General de Administración Pública	Nivel 3
4- Ley de Control Interno	Nivel 3
5- Redacción de informes técnicos y ortografía	Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Pensiones

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Analiza y resuelve la totalidad de los diferentes trámites presentados por la membresía magisterial de ambos regímenes (RTR y RCC) tales como derechos ordinarios, invalidez (revisar y analizar también los expedientes médicos), sucesiones, revisiones, reingresos, ordinarios laborales, conversiones, recálculos de deudas así instruidas por la DNP, Tribunal Administrativo o de Justicia, recursos de revocatoria (RTR) o reconsideración (RCC), cálculo de deudas al Fondo de Pensiones. Revalorar todos los derechos, resolver los periodos fiscales vencidos, revisar e incluir componentes salariales, estudios integrales, anualidades, acrecimientos, control y seguimiento de estudiantes pensionados por sucesión, realizar retenciones y exclusiones de derechos. Elaboración de recomendaciones técnicas para cada tipo de trámite.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

ROL DE PAGO Y REVALORACIÓN DEL DERECHO

Agente Mediador:

- 1. Resolver los periodos fiscales vencidos, revisar e incluir componentes salariales, estudios integrales, anualidades, acrecimientos, control y seguimiento de estudiantes pensionados por sucesión, realizar retenciones y exclusiones de derechos. Elaboración de recomendaciones técnicas para cada tipo de trámite.**
 - 1.1. Actualizar, verificar y cargar toda la información en las bases de datos de los trámites que se realizan en la Unidad.
 - 1.2. Revisar, calcular, emitir la recomendación técnica y gestionar el pago de las deudas por periodos fiscales vencidos.
 - 1.3. Trabajar por grupos el envío de pago de las deudas de periodos fiscales vencidos.
 - 1.4. Emitir las boletas de pago de periodos fiscales vencidos y la creación de los archivos, y su posterior envío de pago al MTSS.
 - 1.5. Remitir el oficio a la DNP de las boletas para pago, listados de los casos y el archivo con los datos.
 - 1.6. Verificar que no existan sumas pagadas de más, y de existir estas, realizar las gestiones y aplicar el procedimiento para su recuperación.
 - 1.7. Actualizar la información de los pagos efectuados por periodos fiscales vencidos en la Base de Datos Transaccional.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 1.8. Analizar de forma integral los expedientes, inclusión o revisión en la Base de Datos de los componentes salariales que serán considerados para el estudio de costo de vida, estudios integrales, anualidades, acrecimientos, devoluciones al Fondo de Pensiones, devoluciones de deudas al Fondo pagadas de más por parte de los pensionados, aguinaldos de fallecidos y otros trámites presentados por la membresía.
- 1.9. Incluir y tramitar ante otros departamentos las inconsistencias halladas en los expedientes.
- 1.10. Dar mantenimiento al Sistema de Caducidades.
- 1.11. Enviar mensualmente a planillas el listado de los pensionados o jubilados que han fallecido para la exclusión de los derechos, así como para los estudiantes que por incumplimiento de requisitos haya que retener o excluir.
- 1.12. Realizar los listados, previo estudio de estos, de los casos a excluir de planillas, retención de casos por incumplimiento de requisitos académicos y/o legales y liberaciones de giros, así como la revisión y listados de personas fallecidas para su exclusión de planillas ante la Tesorería Nacional, Tribunal Supremo de Elecciones y departamentos internos.
- 1.13. Redactar y comunicar a los estudiantes las fechas para la entrega de documentos, estado de la pensión y actividades programadas para las reuniones periódicas con los estudiantes y familiares, previo al cumplimiento de la mayoría de edad.
- 1.14. Resolver en los tiempos establecidos las cuotas de trabajo.
- 1.15. Revisar e identificar en el Sistema Transaccional posibles casos que por diversos motivos se encuentren sin resolver, sin importar donde se encuentren estos.
- 1.16. Analizar, calcular y resolver las solicitudes de acrecimiento de pensión o jubilación.
- 1.17. Identificar e incluir en el sistema transaccional las inconsistencias de casos que por diversos motivos no se pueden resolver.

Agente Fiscalizador

- 2. Revisar los periodos fiscales vencidos, revisar componentes salariales, estudios integrales, anualidades, acrecimientos, control y seguimiento de estudiantes pensionados por sucesión, revisar retenciones y exclusiones de derechos. Revisar las recomendaciones técnicas para cada tipo de trámite.**
 - 2.1. Analizar y revisar integralmente todos los trámites que son resueltos en la Unidad de Pago y Revaloraciones del Derecho.
 - 2.2. Chequear los expedientes y solicitudes resueltas en la unidad e incluir en las comisiones de Concesión de Derechos.
 - 2.3. Observar en primera instancia el cumplimiento de la diferente normativa aplicable para cada caso.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.4. Verificar los documentos que acompañan los diferentes trámites y que estos se ajusten a los parámetros establecidos.
- 2.5. Analizar, cotejar y verificar, los estudios realizados por la Unidad de Pago y Revaloración del Derecho se encuentren correctos.
- 2.6. Devolver las inconsistencias halladas y así hacerlo constar en la base de datos transaccional.
- 2.7. Controlar, verificar y gestionar los casos devueltos a la Unidad de Pago y Revaloraciones del Derecho.
- 2.8. Incluir en la comisión respectiva una vez que el caso esté correcto y revisar la resolución.
- 2.9. Resolver en los tiempos establecidos las cuotas de trabajo.
- 2.10. Revisar y visar de igual forma otras asignaciones instruidas por otras instancias (Tribunal Administrativo, DNP o Tribunales de Justicia).
- 2.11. Atender a los clientes externos e internos y evacuar las consultas planteadas.
- 2.12. Revisar una vez al mes el Movimiento de Planillas de Pensionados, según las fechas establecidas para ello.

3. Realizar otras funciones de naturaleza que le sean asignadas por su superior Inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento de Concesión de Derechos, Encargado de Unidad de Análisis de Regímenes de Pensiones y Encargado de Unidad de Pagos y Revaloraciones del Derecho.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Administración de Empresas o carrera relacionada con ciencias económicas, Ingeniería Industrial o Procesos, Derecho
Años de Experiencia	Mínimo 5 años.
Requisito Legal	No aplica.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Normativa interna sobre declaratoria de derechos (Leyes: 2248, 7268, 7531 y reformas, 8721, marzo 7302 y reglamentos)		Nivel 3
2- Código de familia		Nivel 1
3- Ley General de Administración Pública		Nivel 1
4- Ley de Control Interno		Nivel 1
5- Redacción de informes técnicos y ortografía		Nivel 2

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Planillas de Pensiones

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Analizar y aplicar las resoluciones de la Dirección Nacional de Pensiones, Tribunal Administrativo de la Seguridad Social del Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional y otros fallos de los Tribunales de Justicia, así como estudios realizados a lo interno de la Unidad de Pagos y Revaloraciones del Derecho que son remitidos para su inclusión en planillas.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Asegurar la inclusión de la membresía pensionada.

- 1.1. Recibir los expedientes de las diferentes unidades que se ven involucrados en planillas.
- 1.2. Revisar, analizar, cotejar y digitar los pagos y deudas emitidas por las resoluciones de la DNP, del Tribunal Administrativo de Seguridad Social del Magisterio Nacional o cualquier otra resolución para su ejecución mensual en las planillas.
- 1.3. Revisar los listados de los montos propuestos y riges de pago.
- 1.4. Revisar las calidades de los pensionados a excluir, retener o liberar del movimiento mensual de planillas.
- 1.5. Coordinar con el Núcleo de Pagos de la DNP la revisión de los pagos mensuales.
- 1.6. Confeccionar el informe del cierre, resúmenes de movimiento, adicionales y casos no reflejados para la Auditoría Interna.
- 1.7. Remitir expedientes administrativos a la Auditoría Interna para su debido refrendo.
- 1.8. Generar los archivos con la propuesta de pagos para ser remitidos a la DNP y Tesorería Nacional para su revisión y aplicación de pago.
- 1.9. Confeccionar los oficios, documentos y archivos del cierre de planillas para instituciones de gobierno, SUPEN y SSVMN.
- 1.10. Actualizar cambios de cuentas cliente en las entidades financieras a solicitud de los pensionados.
- 1.11. Remitir resoluciones o documentación para la exoneración de las contribuciones especiales y de certificación de cédulas de residencia ante la Tesorería Nacional.
- 1.12. Remitir los archivos de resultados de planilla a la Plataforma de Servicios y Sucursales, con el fin de informar los cambios realizados en el mes.
- 1.13. Generar en el sistema de pensiones la actualización de los estudios aplicados y la carga de códigos del movimiento de planillas de JUPEMA.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 1.14. Realizar oficios de liberación de giros de pensiones no cancelados por la Tesorería Nacional.
- 1.15. Analizar las solicitudes pendientes de los expedientes administrativos.
- 1.16. Generar el archivo y confecciona la factura del cobro de la cuota del seguro de enfermedad y maternidad para el Sistema Centralizado de Recaudación de la CCSS.
- 1.17. Ingresar todas las deudas, ya sean estas por sumas pagadas indebidamente o al fondo de pensiones, al Sistema INTEGRA y coordinar para que estas sean autorizadas por el encargado de la unidad.

2. Realizar el proceso de planilla digital

- 2.1. Crear información de los registros (inclusiones y cambios).
- 2.2. Crear informe espejo para la respectiva autorización de parte de la DNP.
- 2.3. Verificar posterior a la autorización, la firma digital del Encargado del Núcleo de Pagos DNP y proceder a la carga de la planilla para enviar a digitalización.

3. Brindar soporte administrativo en el departamento

4. Elaborar informes según lo establezca la jefatura respectiva en la ejecución del Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional.

5. Realizar otras funciones de naturaleza que le sean asignadas por su superior Inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Puesto Crítico:** corresponde a puestos con la responsabilidad de ejecutar procesos críticos relacionados con la continuidad del negocio como la *Subactividad Propuesta de Pago del Subproceso Gestión de Pensión y Jubilación (RTR)* contenido en el *Proceso Crítico Gestión de Pensión y Jubilación*.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe del Departamento de Concesión de Derechos y Encargado de Unidad de Pagos y Revaloraciones del Derecho.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachiller o Licenciatura en Administración, Dirección de Empresas o carrera relacionada con ciencias económicas, Ingeniería Industrial o de Procesos. Licenciatura en Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años.
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Normativa interna sobre declaratoria de derechos (Leyes: 2248, 7268, 7531 y reformas, 8721, marzo 7302 y reglamentos)		Nivel 3
2- Código de familia		Nivel 2

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3- Ley General de Administración Pública	Nivel 1
4- Ley de Control Interno	Nivel 1
5- Confección de planillas	Nivel 3

VI. **TELETRABAJO**

Puesto teletrabajable



ESTRUCTURA DEPARTAMENTO PLATAFORMA DE SERVICIOS



Jefe Departamento Plataforma de Servicios

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de los procesos del departamento y el equipo de trabajo asignado. Atender, responder y asesorar en los trámites y consultas a las diferentes áreas internas de la institución o por designación de la Dirección Ejecutiva o del Órgano de Dirección.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Liderar y administrar el departamento.

- 1.1. Dar seguimiento a los procesos a cargo del departamento.
- 1.2. Planificar tareas relacionadas al Plan Estratégico Institucional y al Plan Anual Operativo.
- 1.3. Custodiar y ser responsable de los activos del departamento.
- 1.4. Promover la capacitación del personal del departamento.
- 1.5. Velar porque los procesos de servicio al cliente y la experiencia del usuario cumplan con los estándares de calidad y satisfacción definidos por JUPEMA.
- 1.6. Verificar que el personal disponga de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones.
- 1.7. Controlar y supervisar los objetivos y metas del Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo.
- 1.8. Dar seguimiento a los indicadores de desempeño del equipo interdisciplinario, encargados de unidad y secretaria.
- 1.9. Gestionar el proceso de la Evaluación de Desempeño del departamento.

2. Gestionar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo que le corresponde desarrollar al Departamento.

- 2.1. Coordinar y apoyar el desarrollo de los proyectos a cargo del departamento definidos en la Planeación Estratégica Institucional.
- 2.2. Establecer los requerimientos asociados a proyectos estratégicos y/o trabajos especiales.
- 2.3. Coordinar con otros departamentos la realización de determinados proyectos institucionales cuando sea requerido.
- 2.4. Verificar el cumplimiento del desarrollo de los proyectos a cargo del departamento.

3. Controlar todas las labores del departamento.

- 3.1. Realizar el Informe mensual y el trimestral de labores.
- 3.2. Supervisar informes y las tareas especiales del departamento.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.3. Revisar indicadores e índices de efectividad.
- 3.4. Elaborar propuestas, proyectos e informes que solicite la Dirección Ejecutiva o el Órgano de Dirección y que no están dentro del Plan Anual Operativo.
- 4. Asesorar al Órgano de Dirección y Dirección Ejecutiva con relación al departamento.**
 - 4.1. Velar que los procedimientos técnicos se lleven a cabo y se ajusten al campo acción.
 - 4.2. Implementar, promover y cumplir políticas, normas y estándares para la gestión institucional.
 - 4.3. Ejecutar los acuerdos del Órgano de Dirección que tengan relación con el Departamento.
 - 4.4. Representar a JUPEMA en eventos o reuniones que sean asignadas por el superior.
 - 4.5. Ser miembro de las comisiones designadas por el Órgano de Dirección y Dirección Ejecutiva.
- 5. Administrar el presupuesto anual del departamento.**
 - 5.1. Formular y controlar el presupuesto anual del departamento.
 - 5.2. Supervisar el uso adecuado el presupuesto anual del Departamento.
 - 5.3. Realizar las modificaciones y reclasificaciones que sean necesarias.
- 6. Visitar las sucursales de JUPEMA a nivel nacional.**
 - 6.1. Monitorear la prestación de servicios y funcionamiento de las sucursales.
 - 6.2. Evaluar la satisfacción y calidad de los servicios en las sucursales.
 - 6.3. Verificar la disponibilidad de materiales y recursos para las sucursales.
 - 6.4. Coordinar con otros departamentos las mejoras o recomendaciones ejecutables en las sucursales.
- 7. Brindar servicio a los afiliados de JUPEMA.**
 - 7.1. Asesorar en materia de pensiones de manera verbal o escrita.
 - 7.2. Elaborar certificaciones de periodos y patronos.
 - 7.3. Brindar el refrendo de casos valorados por la Comisión Calificadora del Estado de Invalidez de la Caja Costarricense del Seguro Social.
- 8. Asignar, dirigir y controlar las labores del personal a su cargo, resolver los problemas técnicos, administrativos y profesionales que se presenten, controlar el cumplimiento de las instrucciones giradas tanto en calidad como en tiempo de respuesta.**
- 9. Coordinar gestiones correspondientes al departamento, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones de los entes reguladores como: Contraloría General de la República, SUPEN, Auditorías Internas y Externas.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

10. **Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado: así como mantener los lineamientos para la adecuada gestión documental.**
11. **Velar por el cumplimiento de disposiciones regulatorias como el Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de la Calidad y las evaluaciones o cuestionarios institucionales.**
12. **Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garantizan que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - j. Promover la cultura de cumplimiento.
 - k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
 - **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
 - **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.
 - **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Comité Ejecutivo (Rol COBIT2019): Comité Ejecutivo (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
EDM01—Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de gobierno	EDM01.01 Evaluar el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.02 Dirigir el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.03 Monitorizar el sistema de gobierno	Informado
EDM02—Asegurar la obtención de beneficios	EDM02.01 Establecer el objetivo de la mezcla de inversión	Informado
	EDM02.02 Evaluar la optimización del valor.	Informado
	EDM02.03 Dirigir la optimización del valor.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	EDM02.04 Monitorizar la optimización del valor.	Informado
EDM03—Asegurar la optimización del riesgo	EDM03.01 Evaluar la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.02 Dirigir la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.03 Monitorizar la gestión de riesgos	Informado
EDM04—Asegurar la optimización de los recursos	EDM04.01 Evaluar la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.02 Dirigir la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.03 Monitorizar la gestión de recursos.	Informado
EDM05—Asegurar el compromiso de las partes interesadas	EDM05.01 Evaluar el compromiso y los requisitos de reportes de las partes interesadas	Informado
	EDM05.02 Dirigir el compromiso, comunicación y reporte de las partes interesadas.	Informado
	EDM05.03 Monitorizar el compromiso de las partes interesadas.	Informado
APO01—Gestionar el marco de gestión de I&T	APO01.01 Diseñar el sistema de gestión para la I&T de la empresa.	Informado
	APO01.02 Gestionar la comunicación de objetivos, dirección y decisiones tomadas.	Informado
	APO01.03 Gestionar la implementación de procesos (para respaldar la consecución de objetivos de gobierno y gestión).	Informado
	APO01.04 Definir e implementar las estructuras organizativas.	Aprueba
	APO01.05 Establecer roles y responsabilidades.	Aprueba
	APO01.06 Optimizar la ubicación de la función de TI.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO01.07 Definir la propiedad de la información (datos) y sistemas de información	Aprueba
	APO01.08 Definir las habilidades y competencias objetivo.	Aprueba
	APO01.09 Definir y comunicar políticas y procedimientos.	Aprueba
	APO01.10 Definir e implementar la infraestructura, servicios y aplicaciones para respaldar el sistema de gobierno y gestión.	Aprueba
	APO01.11 Gestionar la mejora continua del sistema de gestión de I&T.	Aprueba
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Informado
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Informado
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Informado
BAI04—Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio.	Aprueba
	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Aprueba
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
	BAI05.04 Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo	Aprueba
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Aprueba
	BAI05.07 Sostener los cambios.	Aprueba
DSS03—Gestionar los problemas	DSS03.05 Realizar una gestión proactiva de los problemas.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS04—Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06—Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
MEA01—Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
	MEA01.02 Establecer los objetivos de rendimiento y conformidad.	Aprueba
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Informado
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

Comité Estratégico (Programas/ proyectos) (Rol COBIT2019): Equipo de transformación (Estructura JUPEMA)



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI01- Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa.	Aprueba
	BAI01.04 Desarrollar y mantener el plan del programa.	Aprueba
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Aprueba
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Aprueba
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Aprueba
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Aprueba
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de proyectos.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Aprueba
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Aprueba



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Dueño de Procesos del Negocio (Rol COBIT2019): Jefaturas de Departamento (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Responsable
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T.	Responsable
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Responsable
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Responsable
APO14 — Gestionar los datos	APO14.01 Definir y comunicar la estrategia y los roles y responsabilidades de la gestión de datos de la organización.	Responsable
BAI01 — Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Responsable
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Responsable
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Responsable
BAI04 — Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI03.10: Mantener las soluciones	Responsable
	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales y crear una línea de referencia.	Responsable
	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Responsable
	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable
BAI06 — Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio	Responsable
	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios.	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales, y crear una línea de referencia	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio.	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.02 Gestionar cambios de emergencia	Informados
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios	Informados
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.01 Establecer un plan de implementación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.02 Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.03 Plan de pruebas de aceptación	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.04 Establecer un entorno de pruebas	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.05 Realizar pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.06 Promover a producción y gestionar las liberaciones (releases)	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.01 Identificar y clasificar las fuentes de información para el gobierno y la gestión de I&T	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.03 Utilizar y compartir conocimiento	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.02 Gestionar activos críticos	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.03 Gestionar el ciclo de vida del activo	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.05 Gestionar las licencias	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.04 Generar informes de estado y de la configuración.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS01 - Gestionar las operaciones	DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.	Responsable
DSS02 - Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	DSS02.04 Investigar, diagnosticar y asignar incidentes.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.03 Desarrollar e implementar una respuesta de continuidad del negocio.	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.04 Realizar ejercicios, probar y revisar el plan de continuidad del negocio (BCP) y el plan de respuesta ante desastres (DRP).	Responsable
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.06 Realizar formación sobre el plan de continuidad.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.01 Proteger contra software malicioso	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.04 Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.05 Gestionar el acceso físico a los activos de I&T.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.06 Gestionar documentos sensibles y dispositivos de salida.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.07 Gestionar las vulnerabilidades y monitorizar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.04 Gestionar errores y excepciones.	Aprueba
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.05 Asegurar la trazabilidad y la rendición de cuentas de los eventos de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.03 Recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.05 Asegurar la implementación de acciones correctivas.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Responsable
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.04 Obtener aseguramiento de cumplimiento externo.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04 -Gestionar el aseguramiento	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable

Equipo de Transformación

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO04- Gestionar la innovación	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Aprueba

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Director de División Pensiones y del Director Ejecutivo.
Ejercida: Secretaria, Profesional de la Salud, Encargado Unidad Centro de Expedientes y Digitalización, Asistente de Expedientes y Digitalización, Especialista de Expedientes y Digitalización, Encargado Unidad de Servicios Digitales, Agente de Atención al Afiliado I, II y III, Encargado Unidad de Sucursales/Crédito, Encargado Unidad de Sucursales/Pensiones, Coordinador de Sucursal Ejecutivo de Servicio al Afiliado II-Sucursal, Ejecutivo de Servicio al Afiliado II-Sucursal Móvil y Oficinista.

V. REQUISITOS



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Empresas, Contaduría Pública o carrera relacionada con ciencias económicas, Ingeniería Industrial o Procesos, Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 8 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Presentar la declaración Jurada de Bienes a la Contraloría General de República. 3) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales. 4) Cumplir con los requisitos que establece la P01-RP-010 Política de Idoneidad y evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las	Nivel 4



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 4
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 4
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 4
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 4
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

1- Conocimiento del Régimen de Pensiones Magisterio Nacional, normativa vigente y leyes conexas	Nivel 4
2- Conocimiento en técnicas y protocolos de servicio al cliente	Nivel 4
3- Conocimientos en los Sistemas de información del RTR, RCC y Servicio al cliente	Nivel 4
4- Conocimientos de los Sistemas de Digitalización y Notificaciones Digitales	Nivel 4
5- Sistema de Gestión de la Calidad DD	Nivel 4

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Secretaria

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores de considerable dificultad de secretariado en gestión documental, suministro de información, administración de documentos e información discrecional, manejo de paquetes computacionales, redacción y digitación de documentos y actas, atención de jefaturas, personal institucional y público en general.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Ejecutar el manejo y archivo de documentación.

- 1.1. Redactar, digitar, revisar la ortografía, puntuación y redacción de los trabajos realizados que ameritan mayor discrecionalidad siguiendo instrucciones generales de la jefatura, utilizando las herramientas, medios y conocimientos requeridos.
- 1.2. Recibir, clasificar, distribuir y archivar la correspondencia que llega diariamente al departamento.
- 1.3. Llevar el control y la custodia de los documentos específicos de su Departamento.
- 1.4. Enviar, recibir, revisar y dar seguimiento a los correos electrónicos.
- 1.5. Registrar y actualizar normativas en la intranet institucional, cuando sea requerido.
- 1.6. Buscar antecedentes de documentos, acuerdos, imprimir fotocopias de papeles de trabajo y foliarlos.
- 1.7. Cotejar y verificar datos diversos en cuadros, informes, formularios, expedientes, requisiciones, solicitudes y otros similares.
- 1.8. Mantener informado a la jefatura, sobre los asuntos que se tramitan en el departamento.
- 1.9. Gestionar el archivo de papeles de trabajo y documentos que genere la dependencia.

2. Tramitar solicitudes mediante sistema.

- 2.1. Realizar los trámites relacionados con requisiciones de materiales, adelantos y reintegros de dinero, presolicitudes de compra, boletas de transportes, cuentas por pagar, presupuesto, reservación de sala de eventos y solicitudes o incidentes de mesa de servicio.

3. Coordinar y asistir a reuniones.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1. Coordinar la preparación logística de reuniones o eventos promovidos por la jefatura.
- 3.2. Asistir a la jefatura en reuniones de trabajo, tomar nota, confeccionar informes, minutas, preparación de acuerdos, actas, instalar y manejar equipo portátil, entre otros.
- 3.3. Llevar el control de la agenda de audiencias y reuniones de la jefatura.
- 3.4. Asistir en la planificación y ejecución de las comisiones en las que sean requeridas.

4. Atender asuntos Departamentales.

- 4.1. Atender y resolver consultas efectuadas en forma presencial, telefónicamente o por otro medio digital, que le realicen las personas relacionadas con la actividad del puesto.
- 4.2. Conocer, ejecutar y colaborar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo, Presupuesto del Departamento, Riesgo Operativo, control interno que le corresponden desarrollar al departamento.
- 4.3. Apoyar a los procesos de Sistema de Gestión.
- 4.4. Realizar actualizaciones en los sistemas utilizados dentro de su Departamento.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Plataforma de Servicios.
Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión documental Física y Digital		Nivel 2
2- Redacción y ortografía		Nivel 3
3- Sistema de Gestión de Calidad		Nivel 1
4- Conocimientos en los Sistemas de información del RTR, RCC y Servicio al cliente		Nivel 2

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Oficinista

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores variadas relacionadas con trámites, gestión documental, suministro de información, recolección y cotejo de datos, atención del público, transcripción de reuniones o sesiones de trabajo y otras tareas similares de apoyo administrativo al departamento.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Apoyar la gestión del departamento.

- 1.1 Ejecutar labores relacionadas con trámites, gestión documental, suministro de información, recolección, cotejo y actualización de datos y envío de correos electrónicos, atención del público y otras tareas similares.
- 1.2 Foliar, controlar, clasificar, despachar y archivar los expedientes de los trámites y cualquier otra información que se tramita en cada departamento.
- 1.3 Tramitar y participar en el control de diversos documentos relacionados con trámites de certificaciones, constancias, pagarés, depósitos, entre otros.
- 1.4 Recopilar documentos e información necesaria para las labores asignadas por la jefatura.
- 1.5 Elaborar notas, memorandos y otros documentos de similar naturaleza.
- 1.6 Registrar y actualizar información en sistemas informáticos y bases de datos.
- 1.7 Fotocopiar o escanear documentos, trasladar los expedientes a otros departamentos y llevar los controles correspondientes.
- 1.8 Brindar servicios e información relacionados con los diferentes trámites que se llevan a cabo en los departamentos de la institución.
- 1.9 Atender y resolver consultas presenciales, telefónicamente o cualquier otro medio digital que le presentan personas usuarias internas o externas relacionadas con la actividad del puesto.
- 1.10 Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

2. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignados por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Plataforma de Servicios.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año
Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – básico intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

1- Conocimiento del Régimen de Pensiones Magisterio Nacional, normativa vigente y leyes conexas	Nivel 1
2- Conocimientos en los Sistemas de información del RTR, RCC y Digitalización	Nivel 1
3- Sistema de Gestión de la Calidad	Nivel 1
4- Gestión documental física y digital	Nivel 1

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Coordinador de Sucursal

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Dirigir y supervisar las labores técnicas y administrativas que deben ejecutarse en cada sucursal de JUPEMA, además, brindar servicio al afiliado abarcando todos los servicios que ofrecen las áreas de la estructura organizacional de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Coordinar los aspectos relativos a la sucursal

- 1.1. Velar por el cumplimiento de los procedimientos e instrucciones generadas por parte de sus superiores.
- 1.2. Atender a los afiliados que presenten quejas, sugerencias o comentarios y coordinar con sus superiores lo que corresponda.
- 1.3. Monitorear la atención de las colas de servicio y los tiempos de atención en cubículo.
- 1.4. Identificar necesidades de capacitación que se requiera en la sucursal.
- 1.5. Elaborar la requisición de la sucursal dentro de los primeros diez días del mes y enviarla a la secretaria del departamento.
- 1.6. Verificar que las tulas de documentos se envíen diariamente en horas de la mañana a la sucursal de San José de forma completa e informar en caso de que suceda alguna situación especial.
- 1.7. Velar por la correcta colocación de la publicidad en la sucursal y anuncios de cierre por motivos especiales.
- 1.8. Supervisar los trabajos de mantenimiento que se realicen en la sucursal y coordinar lo que sea necesario con los encargados de sucursales y/o departamento Administrativo.
- 1.9. Informar la ausencia del personal de limpieza o seguridad de manera inmediata a sus encargados.

2. Brindar asesoría en materia de pensiones de acuerdo con la legislación vigente que regula el Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional y conforme a los lineamientos establecidos en los Protocolos de Atención al Afiliado del departamento Plataforma de Servicios y el de Protocolo de Servicio al Cliente del Departamento de Comunicación y Mercadeo

- 2.1. Atender consultas en general relativas a la materia de pensiones y brindar las asesorías respectivas de forma personal y por medios virtuales.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.2. Realizar cálculos previos de tiempo de servicio.
- 2.3. Recibir, revisar, analizar y registrar en los sistemas informáticos las diversas solicitudes que presentan los afiliados y/o los tramitadores de las organizaciones magisteriales.
- 2.4. Incorporar inconsistencias a nivel de los sistemas informáticos.
- 2.5. Confeccionar los expedientes médicos y administrativos, además de foliarlos y escanearlos.
- 2.6. Consultar y actualizar los datos personales del afiliado a través del sistema de Pensiones.
- 2.7. Notificar a los afiliados las resoluciones de JUPEMA y del Ministerio de Trabajo, las deudas al Fondo de Pensiones, las inconsistencias o De Previos.
- 2.8. Confeccionar las diversas solicitudes que puedan requerir los afiliados.
- 2.9. Emitir los diferentes tipos de certificaciones y constancias.
- 2.10. Evacuar consultas sobre los porcentajes de cotización y los funcionarios cubiertos por el régimen.

3. Realizar la gestión y el control documental necesario para los trámites ofrecidos por JUPEMA.

- 3.1. Revisar y confeccionar diversos reportes de acuerdo con la solicitud de la jefatura, como, por ejemplo: Inconsistencias, Notificaciones, Periodos Fiscales Vencidos, Movimiento, Conversiones, entre otros.
- 3.2. Confeccionar el carné a los pensionados.
- 3.3. Confeccionar listas y oficios para trámites de expedientes y otros.
- 3.4. Verificar documentación referente a tiempos de vigencia, firmas, sellos, foliado de expedientes, entre otros.
- 3.5. Registrar en el sistema de información toda aquella gestión que lo amerite.
- 3.6. Tramitar procesos administrativos, legales y direccionarlos a la instancia que corresponda.
- 3.7. Preparar información técnica para dar respuestas a diversos trámites que requieren aclaración o presentan inconsistencia.
- 3.8. Atender charlas referentes a pensiones y crédito, dentro y fuera de la institución.

4. Brindar asesoría en materia de crédito.

- 4.1. Brindar información sobre las diversas líneas de crédito y sus requisitos.
- 4.2. Realizar preanálisis de crédito.
- 4.3. Analizar la procedencia de las diversas solicitudes de crédito.
- 4.4. Aprobar, formalizar y desembolsar los créditos.
- 4.5. Confeccionar el expediente, foliarlo, digitalizarlo y subirlo al Sistema de Crédito y enviarlo al departamento de Crédito y Cobro para su custodia.
- 4.6. Analizar la capacidad de pago del deudor, fiadores y garantías para la operación crediticia, de conformidad con la normativa vigente.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.7. Consultar y actualizar los datos personales del afiliado a través del sistema de crédito.
- 4.8. Formalizar la operación crediticia, de conformidad con la normativa vigente.
- 4.9. Atender al afiliado de manera personal y/o por medio de los diferentes canales digitales.
- 4.10. Registrar y dar seguimiento a los trámites de cobertura de créditos por parte de la aseguradora designada, así como enviar documentos e información acerca del resultado de los trámites efectuados o de sus requerimientos a la membresía.
- 4.11. Asegurar las operaciones de crédito, según corresponda.
- 4.12. Validar las condiciones del afiliado, en la protectora de crédito consultada para tal efecto.
- 4.13. Actualizar en el sistema de pignoraciones la póliza mutual de la SSVMN.
- 4.14. Realizar la revisión minuciosa de la operación y posteriormente brindar la aprobación respectiva.
- 4.15. Atender ferias de crédito de todos los productos crediticios que ofrece a Institución.
- 4.16. Atender la capacitación de personal de reciente incorporación, en las sucursales de JUPEMA.
- 4.17. Trasegar las garantías de crédito, para traslado a la Unidad de Tesorería.

5. Realizar el proceso de créditos de vivienda.

- 5.1. Realizar el Preamálisis de la solicitud.
- 5.2. Revisar documentos legales junto con el profesional encargado.
- 5.3. Confeccionar el expediente, foliarlo y enviarlo al Departamento de Crédito y Cobro.

6. Brindar asesoría en materia de Cobros.

- 6.1. Coordinar la aplicación de abonos extraordinarios, cancelación y saldos de créditos.
- 6.2. Recibir y coordinar la aplicación de pago de planillas de las instituciones cotizantes al Régimen.
- 6.3. Evacuar consultas por avisos y trámites de cobro.
- 6.4. Brindar el servicio de atención al afiliado en temas de recuperación y cobro.
- 6.5. Formalizar los arreglos de pago de acuerdo con la normativa vigente para este proceso, según lo dispuesto por el Departamento de Crédito y Cobro.

7. Brindar soporte administrativo.

- 7.1. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 7.2. Realizar trabajos especiales y/o de contingencia que asignen los superiores.
- 7.3. Recibir y tramitar solicitudes de préstamos de equipo ortopédico.
- 7.4. Coordinar la entrega y devolución de equipo ortopédico.
- 7.5. Convocar a los afiliados a las actividades que JUPEMA programe en la zona o bien a nivel nacional.
- 7.6. Recibir documentos de inscripción de proveedores de JUPEMA.
- 7.7. Actuar en coordinación con el Departamento de Tecnología de Información para resolver problemas que surjan con el equipo y la conexión con los sistemas.
- 7.8. Cubrir periodos de vacaciones, incapacidades o cualquier eventualidad en las sucursales.
- 7.9. Brindar asesoría en materia de pensiones, crédito y cobro por medios virtuales.
- 7.10. Verificar que los ejecutivos de servicio realicen las prospecciones y domiciliaciones de crédito.

8. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Plataforma de Servicios, Encargado Unidad de Sucursales/Crédito y Encargado Unidad de Sucursales/ Pensiones.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Empresas, Contabilidad Ingeniería Industrial o Procesos, Derecho o carreras afines al puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Licencia de conducir B1 y B3 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	3) Reporte crediticio del Centro de Información crediticia (CIC de SUGEF).
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Protocolos de Servicio al Cliente		Nivel 3
2- Conocimientos en los Sistemas de información Servicio al cliente y Crédito y Cobro		Nivel 3
3- Normativa interna de créditos		Nivel 3
4- Conocimientos en mercadeo		Nivel 3
5- Normativa interna de cobro		Nivel 3

V. TELETRABAJO

Puesto no teletrabajable



Encargado Unidad Centro de Expedientes y Digitalización

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, orientado en administrar el proceso de digitalización de expedientes.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Administrar la unidad a su cargo.

- 1.1. Asignar tareas a los trabajadores.
- 1.2. Controlar la ejecución de tareas.
- 1.3. Mantener actualizados los procedimientos de cada proceso a su cargo.
- 1.4. Velar por la efectividad de las funciones de la unidad.
- 1.5. Coordinar con otros departamentos aspectos relativos al quehacer diario.
- 1.6. Coordinar con entes externos cuando sea necesario.
- 1.7. Retroalimentar al personal con información importante y de interés para el desarrollo de sus funciones.
- 1.8. Capacitar al personal a su cargo.

2. Gestionar el proceso de digitalización de expedientes.

- 2.1. Llevar el control de tiempos en el proceso.
- 2.2. Administrar el personal con base a la demanda.
- 2.3. Proponer mejoras a nivel funcional y técnico.

3. Analizar los expedientes devueltos por la DNP (Dirección Nacional de Pensiones).

- 3.1. Revisar cada expediente en aspectos de forma y fondo.
- 3.2. Registrar la información en el sistema transaccional.

4. Gestionar el proceso de inconsistencia y De Previos (requerimientos documentales de la Dirección Nacional de Pensiones).

- 4.1. Revisar las inconsistencias y De Previos cuando sea necesario.
- 4.2. Definir los parámetros de la ruta para la notificación a los entes emisores.
- 4.3. Coordinar con los entes emisores reuniones periódicas para definir requerimientos de las diversas certificaciones que emiten.

5. Formular el presupuesto y el Plan Anual Operativo de la unidad.

- 5.1. Confeccionar el presupuesto y PAO de la Unidad a su cargo.
- 5.2. Elaborar el informe del PAO mensual y trimestral de la Unidad a su cargo.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 6. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo que le corresponde desarrollar a la unidad.**
 - 6.1. Apoyar en el desarrollo de los proyectos estratégicos o trabajos especiales que solicite la jefatura del departamento.
 - 6.2. Establecer los requerimientos asociados a proyectos estratégicos y/o trabajos especiales.
 - 6.3. Coordinar con otras áreas cuando el proyecto lo demande.
 - 6.4. Verificar el desarrollo del proyecto para su debido funcionamiento.
- 7. Brindar soporte Administrativo.**
 - 7.1. Asistir a reuniones a solicitud de la jefatura.
 - 7.2. Preparar borradores de respuesta sobre las diversas consultas e informes de Auditoría Interna y otros, los cuales son remitidas a la jefatura para su debida revisión y envío.
 - 7.3. Elaborar informe mensual de certificaciones de tiempo de servicio emitidas por el Ministerio de Educación Pública.
 - 7.4. Enviar recordatorios vía correo electrónico de los diferentes procesos administrativos del departamento a seguir en el proceso de otorgamiento de derechos.
 - 7.5. Dar seguimiento a los indicadores de desempeño de la Unidad a su cargo.
 - 7.6. Apoyar a la Jefatura en el proceso de la Evaluación de Desempeño.
- 8. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - j. Promover la cultura de cumplimiento.
 - k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Plataforma de Servicios.

Ejercida: Asistente y Especialista en Expedientes y Digitalización



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Empresas, Contaduría Pública o carrera relacionada con ciencias económicas y/o Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento del Régimen de Pensiones Magisterio Nacional, normativa vigente y leyes conexas		Nivel 3
2- Conocimientos en los Sistemas de información del RTR, RCC y Digitalización		Nivel 3
3- Sistema de Gestión de la Calidad DD		Nivel 3
4- Archivística		Nivel 3
5- Gestión documental física y digital		Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Asistente de Expedientes y Digitalización

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Digitalizar los documentos físicos que posee un expediente para convertirlos en archivos PDF, utilizando los procesos de escaneo, indexación, y cargado o procesamiento. Además, de la custodia de los expedientes físicos de los afiliados.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Atender la gestión de custodia de expedientes

- 1.1 Entregar, recibir y archivar expedientes.
- 1.2 Generar y recibir la lista de expedientes.
- 1.3 Archivar diariamente expedientes.
- 1.4 Preparar las cuotas de expediente solicitadas por los Departamentos de Plataforma de Servicios, Concesión de Derechos y Legal, entre otros.
- 1.5 Buscar ordenar alfabéticamente y preparar listados de los expedientes solicitados al Archivo.

2. Atender la gestión de digitalización

- 2.1. Ejecutar el proceso de digitalización
- 2.2. Convertir los documentos en archivos PDF por medio del escaneo.
- 2.3. Separar en partes documentales los documentos escaneados por los Ejecutivos de Servicios.
- 2.4. Realizar el procedimiento de indexación que consiste en asignar valores a los índices respectivos.
- 2.5. Asociar tales índices con las imágenes correspondientes.
- 2.6. Realizar el cargado o procesamiento que consiste en agregar cada documento de cada lote, selección a la tabla del tipo de documentos que corresponde.
- 2.7. Generar diariamente los reportes de los procesos, generación y recepción de lista de expedientes.

3. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Plataforma de Servicios y del Encargado Unidad Centro de Expedientes y Digitalización.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Diplomado en Secretariado de Escuela Comercial, Colegio Técnico Profesional o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera profesional relacionada con la Gestión Administrativa y/o Administración de Empresas, Contabilidad, Derecho o carreras afines al puesto..
Años de Experiencia	Mínimo 1 año
Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – básico intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento del Régimen de Pensiones Magisterio Nacional, normativa vigente y leyes conexas		Nivel 1
2- Conocimientos en los Sistemas de información del RTR, RCC y Digitalización		Nivel 1
3- Sistema de Gestión de la Calidad DD		Nivel 1
4- Gestión documental física y digital		Nivel 1



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Especialista en Expedientes y Digitalización

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores especializadas relacionadas con la preparación de documentos, suministro de información, digitación, trámite y control de documentos, recolección de datos, gestión documental y otras tareas similares.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Proceso para el trámite de Resoluciones del RTR y RCC

1. Enviar y recibir expedientes a la Dirección Nacional de Pensiones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

- 1.1 Generar y recibir listas de expedientes.
- 1.2 Custodiar los expedientes que son enviados y recibidos de la Dirección Nacional de Pensiones.
- 1.3 Revisar las resoluciones de la Dirección Nacional de Pensiones en aspectos de forma y fondo.
- 1.4 Actualizar a nivel de sistema transaccional de las resoluciones y De Previos emitidos por la Dirección Nacional de Pensiones.
- 1.5 Enviar correos electrónicos a los afiliados para que se presenten a JUPEMA a notificarse de la resolución final (sea del RTR o RCC).
- 1.6 Generar archivos para el envío de campañas de voz y texto por parte de la Unidad de Servicios Digitales al Afiliado.
- 1.7 Escanear los expedientes enviados y recibidos de la Dirección Nacional de Pensiones y de JUPEMA (casos RCC).
- 1.8 Preparar la muestra de expedientes solicitada por Auditoría.
- 1.9 Confeccionar el informe de los casos pendientes por resolver en la Dirección Nacional de Pensiones, el cual deberá remitirse al Órgano de Dirección.
- 1.10 Tramitar, analizar, actualizar y cargar los casos digitales.
- 1.11 Tramitar, analizar, actualizar y cargar los documentos al expediente digital.
- 1.12 Cargar al expediente digital los documentos generados por el Departamento Concesión de Derechos, en las solicitudes con resoluciones refrendadas por la Auditoría, para los expedientes 100% digitales.
- 1.13 Adjuntar, foliar y escanear los documentos generados por el Departamento Concesión de Derechos, en las solicitudes con resoluciones refrendadas por la Auditoría, para los expedientes físicos.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 1.14 Adjuntar, foliar y escanear las resoluciones de Periodos Fiscales Vencidos, resueltas por la Dirección Nacional de Pensiones.
- 1.15 Realizar el proceso de notificación digital.

Proceso de Inconsistencias

2. Notificar las inconsistencias a las Instituciones Emisoras por medio de Resolución Interlocutoria, para la obtención de documentación requerida para la resolución de las diversas gestiones.

- 2.1. Generar y notificar las resoluciones interlocutorias dirigidas a las instituciones emisoras de documentos.
- 2.2. Revisar y registrar los documentos presentados por las instituciones emisoras de documentos.
- 2.3. Anexar los documentos en los expedientes.
- 2.4. Generar y recibir listas de expedientes y documentos.
- 2.5. Custodiar los expedientes con inconsistencias.
- 2.6. Generar los oficios por acuerdo de Junta Directiva No. 126-2009.
- 2.7. Coordinar con las instituciones emisoras de la información de los afiliados, con la finalidad de valorar aspectos relativos a la documentación que emiten, necesaria para la declaratoria de los derechos.
- 2.8. Adjuntar al expediente documentos generados por otros departamentos.
- 2.9. Digitalizar expedientes para enviar a archivar.
- 2.10. Custodiar documentos de otros departamentos.
- 2.11. Escanear y subir al expediente digital los documentos generados y recibidos en la ruta.

3. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignados por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Plataforma de Servicios y del Encargado Unidad Centro de Expedientes y Digitalización.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Administración o carrera relacionada con ciencias económicas, Ingeniería Industrial o Procesos, Derecho o carreras afines al puesto.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Años de Experiencia	Mínimo 3 años
Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento del Régimen de Pensiones Magisterio Nacional, normativa vigente y leyes conexas		Nivel 2
2- Conocimientos en los Sistemas de información del RTR, RCC y Digitalización		Nivel 2
3- Sistema de Gestión de la Calidad DD		Nivel 1
4- Gestión documental física y digital		Nivel 2



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad de Servicios Digitales

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en brindar un servicio de calidad a los afiliados a través de los medios tecnológicos disponibles, además, administrar el buen funcionamiento de las plataformas tecnológicas.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Administrar la unidad a su cargo.

- 1.1 Asignar tareas a los trabajadores de su unidad.
- 1.2 Controlar la ejecución de tareas.
- 1.3 Mantener actualizados los procedimientos de la unidad.
- 1.4 Velar por la efectividad de las funciones de la unidad.
- 1.5 Coordinar con otros departamentos aspectos relativos al quehacer diario.
- 1.6 Coordinar con entes externos cuando sea necesario.
- 1.7 Capacitar al personal a su cargo.

2. Formular el presupuesto y el PAO de la unidad a su cargo.

- 2.1. Confeccionar el presupuesto y PAO de la unidad a su cargo.
- 2.2. Elaborar informe del PAO mensual y trimestral de la unidad a su cargo.

3. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo que le corresponde desarrollar a la Unidad.

- 3.1. Apoyar en el desarrollo de los proyectos estratégicos o trabajos especiales que solicite la jefatura del departamento.
- 3.2. Establecer los requerimientos asociados a proyectos estratégicos y/o trabajos especiales.
- 3.3. Coordinar con otras áreas cuando el proyecto lo demande.
- 3.4. Verificar el desarrollo del proyecto para su debido funcionamiento.

4. Brindar servicio al afiliado por los medios tecnológicos con que cuente la unidad.

- 4.1. Enviar las campañas utilizando los medios digitales con los que cuenta la Unidad.
- 4.2. Enviar desgloses, constancias de salario a los afiliados que lo requieren.
- 4.3. Enviar comunicados de JUPEMA, informes de apelación y resoluciones del Tribunal Administrativo a los afiliados.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.4. Contestar la correspondencia de los afiliados que ingrese por los diversos canales con que cuenta JUPEMA.
 - 4.5. Realizar el proceso de notificaciones automáticas digitales vía correo electrónico, que corresponden a resoluciones finales del proceso de declaratoria de pensión.
 - 4.6. Velar por la calidad del servicio que se brinda a los afiliados a través de los distintos canales digitales.
- 5. Administrar las plataformas tecnológicas y su buen funcionamiento.**
- 5.1. Gestionar la relación con proveedores de servicios tecnológicos y coordinar el mantenimiento preventivo, correctivo, así como las modificaciones de los servicios digitales que requieren alta disponibilidad.
 - 5.2. Gestionar la herramienta de omnicanalidad disponible o cualquier otra que se disponga a nivel institucional para mejorar la relación con el cliente.
- 6. Gestionar la Experiencia del Cliente (CX)**
- 6.1. Administrar los recursos para lograr una adecuada experiencia del cliente en su atención a través de los medios digitales.
 - 6.2. Proponer y administrar un adecuado marketing digital.
 - 6.3. Proponer y administrar estrategias de fidelización del cliente.
 - 6.4. Mapeo de la experiencia del cliente para mejorar la interacción con ellos.
 - 6.5. Identificar y establecer procesos para la mejora continua.
 - 6.6. Analizar datos para realizar diferentes personalizaciones y de este modo definir los esquemas de comunicación con el cliente.
 - 6.7. Realizar análisis predictivos y hacer una ruta de comunicación adecuada para el cliente.
 - 6.8. Gestionar la comunicación en omnicanalidad, y asegurar que la experiencia sea la misma en los diferentes canales.
 - 6.9. Gestionar las necesidades del cliente que ingresan por medio de los diferentes canales mediante una adecuada comunicación.
- 7. Coordinar lo relativo a la atención de llamadas telefónicas en materia de pensiones, crédito y cobro.**
- 7.1. Verificar la atención oportuna y adecuada de las consultas telefónicas.
 - 7.2. Apoyar en la atención de llamadas en momentos de alta demanda.
 - 7.3. Brindar atención telefónica a los afiliados que lo requieran.
- 8. Brindar soporte Administrativo.**
- 8.1. Asistir a reuniones a solicitud de la jefatura.
 - 8.2. Preparar borradores de respuesta sobre las diversas consultas de los afiliados, las cuales son remitidas a la jefatura para su debida revisión.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 8.3. Revisar las liquidaciones de consideración de patronos para trámite de pensión que realizan los agentes de servicio.
 - 8.4. Dar seguimiento a los indicadores de desempeño de la Unidad a su cargo.
 - 8.5. Apoyar a la Jefatura en el proceso de la Evaluación de Desempeño.
 - 8.6. Elaborar informes periódicos del servicio e indicadores de desempeño.
9. **Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. **RESPONSABILIDAD POR:**

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
- h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
- i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
- j. Promover la cultura de cumplimiento.
- k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Plataforma de Servicios.

Ejercida: Agente de Atención al Afiliado Nivel I, II y III.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en carreras relacionadas con Tecnologías de Información, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Procesos y cualquier otra carrera afín a la naturaleza del puesto
Años de Experiencia	Mínimo 6 años
Requisito Legal	Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	1. Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) 2. Dominio de herramientas de análisis de datos 3. Herramientas de omnicanalidad Preferiblemente 1. Power BI 2. SQL 3. Access 4. Programación 5. Conocimiento general en Oracle 6. Gestión de servicios tecnológicos
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento del Régimen de Pensiones Magisterio Nacional, normativa vigente, normativa en crédito y cobro, y leyes conexas y principios generales de derecho.		Nivel 3
2- Experiencia del Cliente (CX)		Nivel 3
3- Conocimientos en los Sistemas de información del RTR, RCC, Crédito y Cobro y Notificaciones Digitales.		Nivel 3
4- Marketing digital. Innovación de productos digitales, Conocimiento aplicado en Metodología Scrum, Kanban, Lean Six Sigma o Design Thinking.		Nivel 3
5- Gestión de Servicios Tecnológicos		Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Agente de Atención al Afiliado Nivel I

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Brindar el servicio al afiliado abarcando todos los servicios básicos que ofrecen las áreas de la estructura organizacional de JUPEMA por medio de los canales digitales.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Realizar la gestión telefónica asignada.

- 1.1. Realizar la gestión telefónica conforme a los lineamientos establecidos en los protocolos de servicios.
- 1.2. Emitir constancias y certificaciones solicitadas por los afiliados u organizaciones magisteriales.
- 1.3. Consultar y actualizar los datos personales del afiliado a través del sistema de pensiones.

2. Realizar la gestión de correspondencia asignada.

- 2.1. Enviar comunicados del Órgano de Dirección, informes de recursos de apelación, entre otros, por correo electrónico y correo tradicional.
- 2.2. Archivar y actualizar en el sistema, las fechas de envío de la información que tramita la unidad.

3. Apoyar en las gestiones administrativas asignadas

- 3.1. Brindar soporte administrativo.
- 3.2. Conocer y ejecutar los procesos relaciones con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo que le corresponde desarrollar al departamento.

4. Atender las diferentes gestiones que presentan los afiliados a través de los medios digitales establecidos.

- 4.1. Resolver las consultas y solicitudes ingresadas a través los diferentes canales, de acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos.
- 4.2. Trasladar las solicitudes que requieren ser escaladas a la unidad correspondiente.
- 4.3. Emitir constancias y certificaciones solicitadas por los afiliados u organizaciones magisteriales, de acuerdo con los tiempos de respuesta (SLA) establecidos.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignados por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Plataforma de Servicios y del Encargado Unidad de Servicios Digitales.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Diplomado en Secretariado de Escuela Comercial, Colegio Técnico Profesional o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera profesional relacionada con la Gestión Administrativa y/o Administración de Empresas, Contabilidad o Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año
Requisito Legal	No aplica.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – básico intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias Técnicas	Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento del Régimen de Pensiones Magisterio Nacional, normativa vigente y leyes conexas	Nivel 2
2- Protocolos de Servicio al Cliente	Nivel 1
3- Conocimientos en los Sistemas de información del RTR, RCC, notificaciones digitales y crédito y cobro.	Nivel 2
4- Normativa interna de créditos	Nivel 1
5- Normativa interna de cobro	Nivel 1

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Agente de Atención al Afiliado Nivel II

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Asesorar al afiliado abarcando todos los servicios que ofrecen las áreas de la estructura organizacional de JUPEMA por medio de los canales digitales.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Realizar la gestión telefónica asignada.

- 1.1. Realizar la gestión telefónica conforme a los lineamientos establecidos en los protocolos de servicios y procedimientos generales Departamento Plataforma de Servicios.
- 1.2. Brindar asesoría telefónica a los afiliados que presenten una necesidad y al público en general.
- 1.3. Atender las llamadas que ingresan a la central telefónica para brindar asesoría en materia de pensiones, crédito y cobro.
- 1.4. Registrar solicitudes de los afiliados que deberán ser escaladas para ser resueltas por la unidad correspondiente.
- 1.5. Emitir constancias y certificaciones solicitadas por los afiliados u organizaciones magisteriales.
- 1.6. Evacuar consultas de la membresía, público en general y usuarios internos, relacionado con temas institucionales, actividades especiales y sucursales.
- 1.7. Transmitir mensajes vía correo interno a los trabajadores de la institución cuando no se puedan contactar.

2. Realizar la gestión de correspondencia asignada.

- 2.1. Enviar comunicados del Órgano de Dirección, fallos del Tribunal Administrativo, informes de recursos de apelación, entre otros por correo electrónico y correo tradicional.
- 2.2. Archivar y actualizar en el sistema, las fechas de envío de la información que tramita la unidad.

3. Apoyar en las gestiones administrativas asignadas.

- 3.1. Brindar soporte administrativo.
- 3.2. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo que le corresponde desarrollar al departamento.

4. Brindar asesoría en materia de pensiones.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.1. Atender consultas en general relativas a la materia de pensiones y brindar las asesorías respectivas por medio de los canales digitales, conforme los lineamientos establecidos en los Protocolos de Atención al Afiliado del departamento Plataforma de Servicios y el de Protocolo de Servicio al Cliente del Departamento de Comunicación y Mercadeo.
 - 4.2. Recibir, revisar, analizar y registrar en los sistemas informáticos las diversas solicitudes de pensión que presentan los afiliados.
 - 4.3. Incorporar inconsistencias a nivel de los sistemas informáticos.
 - 4.4. Confeccionar los expedientes médicos y administrativos, además de foliarlos y escanearlos.
 - 4.5. Realizar cálculos previos de tiempo de servicio.
 - 4.6. Confeccionar las diversas solicitudes que puedan requerir los afiliados.
 - 4.7. Consultar y actualizar los datos personales del afiliado a través del sistema de Pensiones.
 - 4.8. Emitir los diferentes tipos de certificaciones y constancias.
- 5. Atender las diferentes gestiones que presentan los afiliados a través de los medios digitales establecidos.**
- 5.1. Revisar y clasificar preliminarmente los mensajes recibidos por los diferentes canales.
 - 5.2. Resolver las consultas y solicitudes ingresadas a través los diferentes canales, de acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos.
 - 5.3. Trasladar las solicitudes que requieren ser escaladas a la unidad correspondiente.
- 6. Atender la gestión de notificaciones digitales**
- 6.1. Analizar los trámites de pensión con resoluciones pendientes de notificar vía correo electrónico.
 - 6.2. Coordinar con los departamentos correspondientes, a fin de garantizar el éxito del proceso de notificación.
 - 6.3. Realizar el envío de las notificaciones digitales, de acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos.
 - 6.4. Generar campañas de información dirigidas a los afiliados.
 - 6.5. Generar las actas de notificación, anexarlas a los expedientes y trasladarlos según corresponda.
 - 6.6. Elaborar las liquidaciones de cuotas, cuando corresponda.
 - 6.7. Tramitar las resoluciones de traslados de cuotas, cuando corresponda.
 - 6.8. Asesorar a los afiliados en temas relacionados con su trámite.
- 7. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignados por su superior.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Plataforma de Servicios y del Encargado Unidad de Servicios Digitales.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachillerato en Administración de Empresas, Contabilidad o carrera relacionada con ciencias económicas, Ingeniería Industrial o Procesos, Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años
Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – básico intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1. Conocimiento del Régimen de Pensiones Magisterio Nacional, normativa vigente y leyes conexas		Nivel 2
2. Protocolos de Servicio al Cliente		Nivel 2
3. Conocimientos en los Sistemas de información del RTR, RCC, notificaciones digitales y crédito y cobro.		Nivel 3
4. Normativa interna de créditos		Nivel 1



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

5. Normativa interna de cobro

Nivel 1

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Agente de Atención al Afiliado Nivel III

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Asesorar y resolver de las diversas gestiones que presentan los afiliados abarcando todos los servicios que ofrecen las áreas de la estructura organizacional de JUPEMA por medio de los canales digitales.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Atender la gestión telefónica asignada.

- 1.1. Realizar la gestión telefónica conforme a los lineamientos establecidos en los protocolos de servicios
- 1.2. Brindar asesoría telefónica a los afiliados que presenten una necesidad y al público en general.
- 1.3. Atender las llamadas que ingresan a la central telefónica para brindar asesoría en materia de pensiones, crédito y cobro.
- 1.4. Registrar las solicitudes de los afiliados que deben ser escaladas por la unidad correspondiente.
- 1.5. Emitir constancias y certificaciones solicitadas por los afiliados u organizaciones magisteriales.
- 1.6. Evacuar consultas de la membresía, público en general y usuarios internos, relacionado con temas institucionales, actividades especiales y sucursales.
- 1.7. Transmitir mensajes vía correo interno a los trabajadores de la institución cuando no se puedan contactar.

2. Atender la Gestión de correspondencia asignada.

- 2.1. Enviar comunicados del Órgano de Dirección, fallos del Tribunal Administrativo, informes de recursos de apelación, entre otros, correo electrónico y correo tradicional.
- 2.2. Archivar y actualizar en el sistema, las fechas de envío de la información que tramita la unidad.
- 2.3. Apoyar en las gestiones administrativas asignadas Brindar soporte administrativo.
- 2.4. Conocer y ejecutar los procesos relaciones con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo que le corresponde desarrollar al departamento.
- 2.5. Recibir y tramitar solicitudes de préstamos de equipo ortopédico.
- 2.6. Coordinar la entrega y devolución de equipo ortopédico.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3. Atender las diferentes gestiones que presentan los afiliados a través de los medios digitales establecidos.

- 3.1. Revisar y clasificar preliminarmente los mensajes recibidos por los diferentes canales.
- 3.2. Resolver las consultas y solicitudes ingresadas a través los diferentes canales, de acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos.
- 3.3. Trasladar las solicitudes que requieren ser escaladas a la unidad correspondiente.

4. Brindar asesoría en materia de pensiones:

- 4.1. Atender consultas en general relativas a la materia de pensiones y brindar las asesorías respectivas por medio de los canales digitales, según lo establecido en Protocolos de Atención al Afiliado del departamento Plataforma de Servicios y el de Protocolo de Servicio al Cliente del Departamento de Comunicación y Mercadeo.
- 4.2. Recibir, revisar, analizar y registrar en los sistemas informáticos las diversas solicitudes de pensión que presentan los afiliados.
- 4.3. Incorporar inconsistencias a nivel de los sistemas informáticos.
- 4.4. Confeccionar los expedientes médicos y administrativos, además de foliarlos y escanearlos.
- 4.5. Realizar cálculos previos de tiempo de servicio.
- 4.6. Confeccionar las diversas solicitudes que puedan requerir los afiliados.
- 4.7. Consultar y actualizar los datos personales del afiliado a través del sistema de Pensiones.
- 4.8. Emitir los diferentes tipos de certificaciones y constancias.

5. Atender la gestión de notificaciones digitales

- 5.1. Analizar los trámites de pensión con resoluciones pendientes de notificar vía correo electrónico o fax.
- 5.2. Coordinar con los departamentos correspondientes, a fin de garantizar el éxito del proceso de notificación.
- 5.3. Realizar el envío de las notificaciones digitales, de acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos.
- 5.4. Generar campañas de información dirigidas a los afiliados.
- 5.5. Generar las actas de notificación, anexarlas a los expedientes y trasladarlos según corresponda.
- 5.6. Elaborar las liquidaciones de cuotas, cuando corresponda.
- 5.7. Tramitar las resoluciones de traslados de cuotas, cuando corresponda.
- 5.8. Asesorar a los afiliados en temas relacionados con su trámite.

6. Brindar asesoría en materia de crédito:

- 6.1. Brindar información sobre las diversas líneas de crédito y sus requisitos.
- 6.2. Realizar pre análisis de crédito.
- 6.3. Analizar la procedencia de las diversas solicitudes de crédito



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 6.4. Aprobar, formalizar y desembolsar los créditos.
 - 6.5. Confeccionar el expediente, foliarlo, digitalizarlo y subirlo al Sistema de Crédito y cuando sea necesario enviarlo al Departamento de Crédito-Cobro para su custodia.
 - 6.6. Analizar la capacidad de pago del deudor, fiadores y garantías para la operación crediticia, de conformidad con la normativa vigente.
 - 6.7. Consultar y actualizar los datos personales del afiliado a través del sistema de crédito.
 - 6.8. Formalizar la operación crediticia, de conformidad con la normativa vigente.
 - 6.9. Atender al afiliado por medio de los diferentes canales digitales.
 - 6.10. Registrar y dar seguimiento a los trámites de cobertura de créditos por parte de la aseguradora designada, así como enviar documentos e información acerca del resultado de los trámites efectuados o de sus requerimientos a la membresía.
 - 6.11. Asegurar las operaciones de crédito, según corresponda.
 - 6.12. Validar las condiciones del afiliado, en la protectora de crédito consultada para tal efecto.
 - 6.13. Actualizar en el sistema de pignoraciones la póliza mutual de la SSVMN.
 - 6.14. Realizar la revisión minuciosa de la operación y posteriormente brindar la aprobación respectiva.
 - 6.15. Atender ferias de crédito de todos los productos crediticios que ofrece a Institución.
 - 6.16. Trasegar las garantías de crédito, para traslado a la Unidad de Tesorería.
- 7. Realizar el proceso de créditos de vivienda.**
- 7.1. Realizar el Pre análisis de la solicitud.
 - 7.2. Revisar documentos legales junto con el profesional encargado.
 - 7.3. Confeccionar el expediente, foliarlo y enviarlo al Departamento de Crédito y Cobro.
- 8. Brindar asesoría en Cobro:**
- 8.1. Coordinar la aplicación de abonos extraordinarios, cancelación y saldos de créditos.
 - 8.2. Recibir y coordinar la aplicación de pago de planillas de las instituciones cotizantes al Régimen.
 - 8.3. Evacuar consultas por avisos y trámites de cobro.
 - 8.4. Brindar el servicio de atención al afiliado en temas de recuperación y cobro.
 - 8.5. Formalizar los arreglos de pago de acuerdo con la normativa vigente para este proceso, según lo dispuesto por el Departamento de Crédito y Cobro.
- 9. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignados por su superior inmediato.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Plataforma de Servicios y del Encargado Unidad de Servicios Digitales.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachiller en Administración de Empresas, Contabilidad o carrera relacionada con ciencias económicas, Ingeniería Industrial o Procesos, Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años
Requisito Legal	1) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 2) Reporte crediticio del Centro de Información crediticia (CIC de SUGEF)
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

1- Conocimiento del Régimen de Pensiones Magisterio Nacional, normativa vigente y leyes conexas	Nivel 2
2- Protocolos de Servicio al Cliente	Nivel 3
3- Conocimientos en los Sistemas de información del RTR, RCC, notificaciones digitales y crédito y cobro.	Nivel 3
4- Normativa interna de créditos	Nivel 3
5- Normativa interna de cobro	Nivel 2

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad de Sucursales/Créditos

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en el funcionamiento eficaz de cada sucursal en la asesoría a los afiliados en materia créditos promoviendo su colocación.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Administrar las sucursales a cargo que conforman la Unidad de Sucursales.

- 1.1. Asignar tareas a los trabajadores.
- 1.2. Controlar la ejecución de tareas.
- 1.3. Mantener actualizados los procedimientos de cada proceso a su cargo.
- 1.4. Velar por el cumplimiento de los indicadores de calidad, PAO y los SLA establecidos a la unidad
- 1.5. Coordinar con otros departamentos aspectos relativos al quehacer diario.
- 1.6. Coordinar con entes externos cuando sea necesario.
- 1.7. Retroalimentar al personal con información importante y de interés para el desarrollo de sus funciones.
- 1.8. Capacitar al personal del departamento en los temas relativos a Crédito.

2. Formular el presupuesto y el Plan Anual Operativo de la unidad a su cargo.

- 2.1. Confeccionar el presupuesto y Plan Anual Operativo de la unidad a su cargo.
- 2.2. Elaboración de informe del Plan Anual Operativo mensual y trimestral de la unidad a su cargo.

3. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo que le corresponde desarrollar a la Unidad.

- 3.1. Apoyar en el desarrollo de los proyectos estratégicos o trabajos especiales que solicite la jefatura del departamento.
- 3.2. Establecer los requerimientos asociados a proyectos estratégicos y/o trabajos especiales.
- 3.3. Coordinar con otras áreas cuando el proyecto lo demande.
- 3.4. Verificar el desarrollo del proyecto para su debido funcionamiento.

4. Velar por el desempeño adecuado de cada sucursal.

- 4.1. Visitar periódicamente cada punto de servicio.
- 4.2. Monitorear el desempeño de las sucursales por medio de circuito cerrado.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.3. Ser responsable de la logística y coordinación con otros departamentos para el desempeño adecuado de cada oficina.
- 4.4. Realizar diversos estudios e informes sobre las sucursales
- 5. Tramitar los pagos de servicios públicos, alquileres y otros, de cada oficina.**
- 6. Asesorar en materia de crédito a los afiliados.**
 - 6.1. Brindar atención a los afiliados en el momento que se requiera.
 - 6.2. Brindar capacitaciones técnicas para el departamento.
 - 6.3. Brindar charlas a nivel interno y externo de la institución.
 - 6.4. Brindar el seguimiento de las metas de crédito de todas las sucursales de JUPEMA.
 - 6.5. Promover la colocación de créditos en todas las sucursales.
 - 6.6. Validar los créditos otorgados con base en el muestreo realizado.
 - 6.7. Cubrir incapacidades, vacaciones o cualquier eventualidad en los puntos de servicios.
- 7. Brindar soporte Administrativo.**
 - 7.1. Asistir a reuniones a solicitud de la jefatura.
 - 7.2. Preparar borradores de respuesta sobre las diversas consultas de los afiliados, las cuales son remitidas a la jefatura para su debida revisión.
 - 7.3. Organizar capacitaciones técnicas para el departamento
 - 7.4. Revisar liquidaciones actuariales que realizan los ejecutivos de servicio.
 - 7.5. Dar seguimiento a los indicadores de desempeño de la Unidad a su cargo.
 - 7.6. Apoyar a la Jefatura en el proceso de la Evaluación de Desempeño.
- 8. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignados por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - j. Promover la cultura de cumplimiento.
 - k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
- **Puesto Crítico:** corresponde a puestos con la responsabilidad de ejecutar procesos críticos relacionados con la continuidad del negocio como la *Subactividad Registro de la Solicitud del Subproceso Gestión de Pensión y Jubilación (RCC) / Gestión de Pensión y Jubilación (RTR) contenido en el Proceso Crítico Gestión de Pensión y Jubilación.*
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Plataforma de Servicios.

Ejercida: Ejecutivo de Servicio al Afiliado II-Sucursal y Ejecutivo de Servicio al Afiliado II-Sucursal Móvil.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Empresas, Contaduría Pública o carrera relacionada con ciencias económicas, Ingeniería Industrial o Procesos y/o Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	Competencias Técnicas	Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Protocolos de Servicio al Cliente		Nivel 3
2- Conocimientos en los Sistemas de información Servicio al cliente y Crédito y Cobro		Nivel 3
3- Normativa interna de créditos		Nivel 3
4- Conocimientos en mercadeo		Nivel 3
5- Normativa interna de cobro		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Encargado Unidad Sucursales/Pensiones

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de la unidad a cargo y el equipo de trabajo asignado, enfocado en el funcionamiento eficaz de cada sucursal en la asesoría a los afiliados en materia de pensiones.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Administrar las sucursales a cargo que conforman la Unidad de Sucursales.

- 1.1. Asignar tareas a los trabajadores de su unidad.
- 1.2. Controlar la ejecución de tareas.
- 1.3. Mantener actualizados los procedimientos de cada proceso a su cargo.
- 1.4. Velar por el cumplimiento de los indicadores de calidad, Plan Anual Operativo y los tiempos de respuesta establecidos a la unidad.
- 1.5. Coordinar con otros departamentos aspectos relativos al quehacer diario.
- 1.6. Coordinar con entes externos cuando sea necesario.
- 1.7. Retroalimentar al personal con información importante y de interés para el desarrollo de sus funciones.
- 1.8. Capacitar al personal del departamento y a los tramitadores de pensiones de las Organizaciones Magisteriales en los temas relativos a Pensiones.

2. Formular el presupuesto y el Plan Anual Operativo de la unidad a su cargo.

- 2.1. Confeccionar el presupuesto y Plan Anual Operativo de la unidad a su cargo.
- 2.2. Elaborar informe del Plan Anual Operativo mensual y trimestral de la unidad a su cargo.

3. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo que le corresponde desarrollar a la Unidad.

- 3.1. Apoyar en el desarrollo de los proyectos estratégicos o trabajos especiales que solicite la jefatura del departamento.
- 3.2. Establecer los requerimientos asociados a proyectos estratégicos y/o trabajos especiales.
- 3.3. Coordinar con otras áreas cuando el proyecto lo demande.
- 3.4. Verificar el desarrollo del proyecto para su debido funcionamiento.

4. Velar por el desempeño adecuado de cada sucursal.

- 4.1. Visitar periódicamente cada punto de servicio.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.2. Monitorear el desempeño de las sucursales por medio de circuito cerrado.
- 4.3. Ser responsable de la logística y coordinación con otros departamentos para el desempeño adecuado de cada oficina.
- 4.4. Realizar diversos estudios e informes sobre las sucursales.
- 4.5. Tramitar los pagos de servicios públicos, alquileres y otros de cada oficina.
- 5. Asesorar en materia de pensiones a los afiliados.**
 - 5.1. Brindar atención a los afiliados en el momento que se requiera.
 - 5.2. Brindar charlas a nivel interno y externo de la institución.
 - 5.3. Apoyar al dueño del proceso de gestión de pensión en la mejora continua de los subprocesos y actividades a cargo del Departamento de Plataforma de Servicio.
 - 5.4. Administrar y coordinar el proceso de Gestión de Pensión entre todas las sucursales del Departamento Plataforma de Servicio hacia las demás dependencias de JUPEMA.
 - 5.5. Coordinar el proceso y el personal a cargo de la gestión de tulas que se reciben desde todas las sucursales con las demás dependencias de JUPEMA.
 - 5.6. Cubrir incapacidades, vacaciones o cualquier eventualidad en los puntos de servicios
- 6. Brindar soporte Administrativo.**
 - 6.1. Asistir a reuniones a solicitud de la jefatura.
 - 6.2. Preparar borradores de respuesta sobre las diversas consultas de los afiliados, las cuales son remitidas a la jefatura para su debida revisión.
 - 6.3. Asumir la jefatura del departamento a solicitud del titular.
 - 6.4. Organizar capacitaciones técnicas para el departamento y las organizaciones magisteriales
 - 6.5. Revisar liquidaciones actuariales que realizan los ejecutivos de servicio.
 - 6.6. Cualquier otra labor afín que la Jefatura requiera.
 - 6.7. Dar seguimiento a los indicadores de desempeño de la Unidad a su cargo.
 - 6.8. Apoyar a la Jefatura en el proceso de la Evaluación de Desempeño.
- 7. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.
 - b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - j. Promover la cultura de cumplimiento.
 - k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- **Puesto Crítico:** corresponde a puestos con la responsabilidad de ejecutar procesos críticos relacionados con la continuidad del negocio como la *Subactividad Registro de la Solicitud del Subproceso Gestión de Pensión y Jubilación (RCC) / Gestión de Pensión y Jubilación (RTR)* contenido en el *Proceso Crítico Gestión de Pensión y Jubilación*.
- **Puesto Sensible:** corresponde a puestos con accesos críticos sistemas, bases de datos y plataformas externas que manejan información institucional.
- **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Plataforma de Servicios.

Ejercida: Ejecutivo de Servicio al Afiliado II-Sucursal, Ejecutivo de servicios al Afiliado II-Sucursal Móvil y Oficinista.

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Empresas, Contaduría Pública o carrera relacionada con ciencias económicas, Ingeniería Industrial o Procesos y/o Derecho.
Años de Experiencia	Mínimo 6 años
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento del Régimen de Pensiones Magisterio Nacional, normativa vigente y leyes conexas		Nivel 3
2- Protocolos de Servicio al Cliente		Nivel 3
3- Conocimientos en los Sistemas de información del RTR, RCC y Servicio al cliente		Nivel 3
4- Sistema de Gestión de la Calidad DD		Nivel 3

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Ejecutivo de Servicio al Afiliado II-Sucursal

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Brindar servicio al afiliado abarcando todos los servicios que ofrecen las áreas de la estructura organizacional de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- 1. Brindar asesoría en materia de pensiones de acuerdo con la legislación vigente que regula el Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional y conforme a los lineamientos establecidos en los Protocolos de Atención al Afiliado del departamento Plataforma de Servicios y el de Protocolo de Servicio al Cliente del Departamento de Comunicación y Mercadeo.**
 - 1.1. Atender consultas en general relativas a la materia de pensiones y brindar las asesorías respectivas de forma personal y por medios virtuales.
 - 1.2. Realizar cálculos previos de tiempo de servicio.
 - 1.3. Recibir, revisar, analizar y registrar en los sistemas informáticos las diversas solicitudes que presentan los afiliados y/o los tramitadores de las organizaciones magisteriales.
 - 1.4. Incorporar inconsistencias a nivel de los sistemas informáticos.
 - 1.5. Confeccionar los expedientes médicos y administrativos, además de foliarlos y escanearlos.
 - 1.6. Consultar y actualizar los datos personales del afiliado a través del sistema de Pensiones.
 - 1.7. Notificar a los afiliados las resoluciones de JUPEMA y del Ministerio de Trabajo, las deudas al Fondo de Pensiones, las inconsistencias o De Previos.
 - 1.8. Confeccionar las diversas solicitudes que puedan requerir los afiliados.
 - 1.9. Emitir los diferentes tipos de certificaciones y constancias.
 - 1.10. Evacuar consultas sobre los porcentajes de cotización y los funcionarios cubiertos por el régimen.
- 2. Realizar la gestión y el control documental necesario para los trámites ofrecidos por JUPEMA.**
 - 2.1. Revisar y confeccionar diversos reportes de acuerdo con la solicitud de la jefatura, como, por ejemplo: Inconsistencias, Notificaciones, Periodos Fiscales Vencidos, Movimiento, Conversiones, entre otros.
 - 2.2. Confeccionar el carné a los pensionados.
 - 2.3. Confeccionar listas y oficios para trámites de expedientes y otros.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.4. Verificar documentación referente a tiempos de vigencia, firmas, sellos, foliado de expedientes, entre otros.
- 2.5. Registrar en el sistema de información toda aquella gestión que lo amerite.
- 2.6. Tramitar procesos administrativos, legales y direccionarlos a la instancia que corresponda.
- 2.7. Preparar información técnica para dar respuestas a diversos trámites que requieren aclaración o presentan inconsistencia.
- 2.8. Atender charlas referentes a pensiones y crédito, dentro y fuera de la institución.

3. Brindar asesoría en materia de crédito.

- 3.1. Brindar información sobre las diversas líneas de crédito y sus requisitos.
- 3.2. Realizar pre análisis de crédito.
- 3.3. Analizar la procedencia de las diversas solicitudes de crédito.
- 3.4. Aprobar, formalizar y desembolsar los créditos.
- 3.5. Confeccionar el expediente, foliarlo, digitalizarlo y subirlo al Sistema de Crédito y enviarlo al departamento de Crédito y Cobro para su custodia
- 3.6. Analizar la capacidad de pago del deudor, fiadores y garantías para la operación crediticia, de conformidad con la normativa vigente.
- 3.7. Consultar y actualizar los datos personales del afiliado a través del sistema de crédito.
- 3.8. Formalizar la operación crediticia, de conformidad con la normativa vigente.
- 3.9. Atender al afiliado de manera personal y/o por medio de los diferentes canales digitales.
- 3.10. Registrar y dar seguimiento a los trámites de cobertura de créditos por parte de la aseguradora designada, así como enviar documentos e información acerca del resultado de los trámites efectuados o de sus requerimientos a la membresía.
- 3.11. Asegurar las operaciones de crédito, según corresponda.
- 3.12. Validar las condiciones del afiliado, en la protectora de crédito consultada para tal efecto.
- 3.13. Actualizar en el sistema de pignoraciones la póliza mutual de la SSVMN.
- 3.14. Realizar la revisión minuciosa de la operación y posteriormente brindar la aprobación respectiva.
- 3.15.
- 3.16. Atender ferias de crédito de todos los productos crediticios que ofrece a Institución.
- 3.17. Atender la capacitación de personal de reciente incorporación, en las sucursales de JUPEMA.
- 3.18. Trasegar las garantías de crédito, para traslado a la Unidad de Tesorería.

4. Realizar el proceso de créditos de vivienda.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.1. Realizar el Pre análisis de la solicitud.
- 4.2. Revisar documentos legales junto con el profesional encargado.
- 4.3. Confeccionar el expediente, foliarlo y enviarlo al Departamento de Crédito y Cobro.
- 5. Brindar asesoría en materia de Cobros.**
 - 5.1. Coordinar la aplicación de abonos extraordinarios, cancelación y saldos de créditos.
 - 5.2. Recibir y coordinar la aplicación de pago de planillas de las instituciones cotizantes al Régimen.
 - 5.3. Evacuar consultas por avisos y trámites de cobro.
 - 5.4. Brindar el servicio de atención al afiliado en temas de recuperación y cobro.
 - 5.5. Formalizar los arreglos de pago de acuerdo con la normativa vigente para este proceso, según lo dispuesto por el Departamento de Crédito y Cobro.
- 6. Brindar soporte administrativo.**
 - 6.1. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.
 - 6.2. Realizar trabajos especiales y/o de contingencia que asignen los superiores.
 - 6.3. Recibir y tramitar solicitudes de préstamos de equipo ortopédico.
 - 6.4. Coordinar la entrega y devolución de equipo ortopédico.
 - 6.5. Convocar a los afiliados a las actividades que JUPEMA programe en la zona o bien a nivel nacional.
 - 6.6. Recibir documentos de inscripción de proveedores de JUPEMA.
 - 6.7. Actuar en coordinación con el Departamento de Tecnología de Información para resolver problemas que surjan con el equipo y la conexión con los sistemas.
 - 6.8. Cubrir periodos de vacaciones, incapacidades o cualquier eventualidad en las sucursales.
 - 6.9. Brindar asesoría en materia de pensiones, crédito y cobro por medios virtuales.
- 7. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Plataforma de Servicios y de los Encargados de las Unidad de Sucursales /Crédito y Sucursales/Pensiones.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Bachiller en Administración de Empresas, Contabilidad, Ingeniería Industrial o Procesos, Derecho o carreras afines al puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años
Requisito Legal	1) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 2) Reporte crediticio del Centro de Información crediticia (CIC de SUGEF).
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office –intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento del Régimen de Pensiones Magisterio Nacional, normativa vigente y leyes conexas		Nivel 2
2- Protocolos de Servicio al Cliente		Nivel 2

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3- Conocimientos en los Sistemas de información del RTR, RCC y crédito y cobro.	Nivel 3
4- Normativa interna de créditos	Nivel 3
5- Normativa interna de cobro	Nivel 1

V. TELETRABAJO

Puesto no teletrabajable



Ejecutivo de Servicio al Afiliado II-Sucursal Móvil

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Brindar servicio al afiliado abarcando todos los servicios que ofrecen las áreas de la estructura organizacional de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- 1. Brindar asesoría en materia de pensiones de acuerdo con la legislación vigente que regula el Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional y conforme a los lineamientos establecidos en los Protocolos de Atención al Afiliado del departamento Plataforma de Servicios y el de Protocolo de Servicio al Cliente del Departamento de Comunicación y Mercadeo**
 - 1.1. Atender consultas en general relativas a la materia de pensiones y brindar las asesorías respectivas de forma personal y por medios virtuales.
 - 1.2. Realizar cálculos previos de tiempo de servicio.
 - 1.3. Recibir, revisar, analizar y registrar en los sistemas informáticos las diversas solicitudes que presentan los afiliados y/o los tramitadores de las organizaciones magisteriales.
 - 1.4. Incorporar inconsistencias a nivel de los sistemas informáticos.
 - 1.5. Confeccionar los expedientes médicos y administrativos, además de foliarlos y escanearlos.
 - 1.6. Consultar y actualizar los datos personales del afiliado a través del sistema de Pensiones.
 - 1.7. Notificar a los afiliados las resoluciones de JUPEMA y del Ministerio de Trabajo, las deudas al Fondo de Pensiones, las inconsistencias o De Previos.
 - 1.8. Confeccionar las diversas solicitudes que puedan requerir los afiliados.
 - 1.9. Emitir los diferentes tipos de certificaciones y constancias.
 - 1.10. Evacuar consultas sobre los porcentajes de cotización y los funcionarios cubiertos por el régimen.
- 2. Realizar la gestión y el control documental necesario para los trámites ofrecidos por JUPEMA.**
 - 2.1. Revisar y confeccionar diversos reportes de acuerdo con la solicitud de la jefatura, como, por ejemplo: Inconsistencias, Notificaciones, Periodos Fiscales Vencidos, Movimiento, Conversiones, entre otros.
 - 2.2. Confeccionar el carné a los pensionados.
 - 2.3. Confeccionar listas y oficios para trámites de expedientes y otros.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.4. Verificar documentación referente a tiempos de vigencia, firmas, sellos, foliado de expedientes, entre otros.
- 2.5. Registrar en el sistema de información toda aquella gestión que lo amerite.
- 2.6. Tramitar procesos administrativos, legales y direccionarlos a la instancia que corresponda.
- 2.7. Preparar información técnica para dar respuestas a diversos trámites que requieren aclaración o presentan inconsistencia.
- 2.8. Atender charlas referentes a pensiones y crédito, dentro y fuera de la institución.

3. Brindar asesoría en materia de crédito.

- 3.1. Brindar información sobre las diversas líneas de crédito y sus requisitos.
- 3.2. Realizar preanálisis de crédito.
- 3.3. Analizar la procedencia de las diversas solicitudes de crédito.
- 3.4. Aprobar, formalizar y desembolsar los créditos.
- 3.5. Confeccionar el expediente, foliarlo, digitalizarlo y subirlo al Sistema de Crédito y enviarlo al Departamento de Crédito y Cobro para su custodia
- 3.6. Analizar la capacidad de pago del deudor, fiadores y garantías para la operación crediticia, de conformidad con la normativa vigente.
- 3.7. Consultar y actualizar los datos personales del afiliado a través del sistema de crédito.
- 3.8. Formalizar la operación crediticia, de conformidad con la normativa vigente.
- 3.9. Atender al afiliado de manera personal y/o por medio de los diferentes canales digitales.
- 3.10. Registrar y dar seguimiento a los trámites de cobertura de créditos por parte de la aseguradora designada, así como enviar documentos e información acerca del resultado de los trámites efectuados o de sus requerimientos a la membresía.
- 3.11. Asegurar las operaciones de crédito, según corresponda.
- 3.12. Validar las condiciones del afiliado, en la protectora de crédito consultada para tal efecto.
- 3.13. Actualizar en el sistema de pignoraciones la póliza mutua de la SSVMN.
- 3.14. Realizar la revisión minuciosa de la operación y posteriormente brindar la aprobación respectiva.
- 3.15. Atender ferias de crédito de todos los productos crediticios que ofrece a Institución.
- 3.16. Atender la capacitación de personal de reciente incorporación, en las sucursales de JUPEMA.
- 3.17. Trasegar las garantías de crédito, para traslado a la Unidad de Tesorería.

4. Realizar el proceso de créditos de vivienda.

- 4.1. Realizar el Preanálisis de la solicitud.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 4.2. Revisar documentos legales junto con el profesional encargado.
- 4.3. Confeccionar el expediente, foliarlo y enviarlo al Departamento de Crédito y Cobro.
- 5. Brindar asesoría en materia de Cobros.**
 - 5.1. Coordinar la aplicación de abonos extraordinarios, cancelación y saldos de créditos.
 - 5.2. Recibir y coordinar la aplicación de pago de planillas de las instituciones cotizantes al Régimen.
 - 5.3. Evacuar consultas por avisos y trámites de cobro.
 - 5.4. Brindar el servicio de atención al afiliado en temas de recuperación y cobro.
 - 5.5. Formalizar los arreglos de pago de acuerdo con la normativa vigente para este proceso, según lo dispuesto por el Departamento de Crédito y Cobro.
- 6. Brindar soporte administrativo.**
 - 6.1. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.
 - 6.2. Realizar trabajos especiales y/o de contingencia que asignen los superiores.
 - 6.3. Recibir y tramitar solicitudes de préstamos de equipo ortopédico.
 - 6.4. Coordinar la entrega y devolución de equipo ortopédico.
 - 6.5. Convocar a los afiliados a las actividades que JUPEMA programe en la zona o bien a nivel nacional.
 - 6.6. Recibir documentos de inscripción de proveedores de JUPEMA.
 - 6.7. Actuar en coordinación con el Departamento de Tecnología de Información para resolver problemas que surjan con el equipo y la conexión con los sistemas.
 - 6.8. Cubrir periodos de vacaciones, incapacidades o cualquier eventualidad en las sucursales.
 - 6.9. Brindar asesoría en materia de pensiones, crédito y cobro por medios virtuales.
- 7. Velar por el buen funcionamiento de la Sucursal Móvil**
 - 7.1. Elaborar periódicamente el cronograma de visitas de la móvil a las diferentes zonas del país.
 - 7.2. Planificar y coordinar todos los aspectos logísticos para el funcionamiento de la móvil en las diferentes zonas del país.
 - 7.3. Ser el responsable del vehículo destinado como oficina móvil y de los equipos asignados.
 - 7.4. Gestionar ante el Encargado de la Unidad el mantenimiento del vehículo, del equipo informático, aire acondicionado y todos los implementos con que cuenta esta oficina.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 7.5. Coordinar con la Unidad de Crédito, Comunicación y Mercadeo el suministro de material promocional.
- 7.6. Mantener la oficina móvil con las disposiciones de higiene necesarias.
- 7.7. Cumplir las disposiciones estipuladas en la Ley de Tránsito y el Reglamento de Transportes Institucional.

8. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Plataforma de Servicios y de los Encargados de las Unidad de Sucursales /Crédito y Sucursales/Pensiones.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Empresas, Contabilidad, Ingeniería Industrial o Procesos, Derecho o carreras afines al puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años
Requisito Legal	1) Adquirir la Póliza de Fidelidad, aquellos trabajadores que según el Art. 13 -Garantías de la Ley N° 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos cumplan con los requisitos mencionados en este artículo. 2) Licencia de conducir B1 y B3 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales. 3) Reporte crediticio del Centro de Información crediticia (CIC de SUGEF)
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office –intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento del Régimen de Pensiones Magisterio Nacional, normativa vigente y leyes conexas		Nivel 2
2- Protocolos de Servicio al Cliente		Nivel 2
3- Conocimientos en los Sistemas de información del RTR, RCC y crédito y cobro.		Nivel 3
4- Normativa interna de créditos		Nivel 3
5- Normativa interna de cobro		Nivel 1

V. TELETRABAJO

Puesto no teletrabajable



Oficinista

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores variadas relacionadas con trámites, gestión documental, suministro de información, recolección y cotejo de datos, atención del público y otras tareas similares de apoyo administrativo al departamento.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Apoyar la gestión del departamento.

- 1.1 Ejecutar labores relacionadas con trámites, gestión documental, suministro de información, recolección, cotejo y actualización de datos y envío de correos electrónicos, atención del público y otras tareas similares.
- 1.2 Foliar, controlar, clasificar, despachar y archivar los expedientes de los trámites y cualquier otra información que se tramita en cada departamento.
- 1.3 Tramitar y participar en el control de diversos documentos relacionados con trámites de certificaciones, constancias, pagarés, depósitos, entre otros.
- 1.4 Recopilar documentos e información necesaria para las labores asignadas por la jefatura.
- 1.5 Elaborar notas, memorandos y otros documentos de similar naturaleza.
- 1.6 Registrar y actualizar información en sistemas informáticos y bases de datos.
- 1.7 Fotocopiar o escanear documentos, trasladar los expedientes a otros departamentos y llevar los controles correspondientes.
- 1.8 Brindar servicios e información relacionados con los diferentes trámites que se llevan a cabo en los departamentos de la institución.
- 1.9 Atender y resolver consultas presenciales, telefónicamente o cualquier otro medio digital que le presentan personas usuarias internas o externas relacionadas con la actividad del puesto.
- 1.10 Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.

2. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignados por su superior inmediato.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento de Plataforma de Servicios y Encargado de Unidad de Sucursales/Pensiones

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 1 año
Requisito Legal	No aplica
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimiento del Régimen de Pensiones Magisterio Nacional, normativa vigente y leyes conexas		Nivel 1
2- Conocimientos en los Sistemas de información del RTR, RCC y Digitalización		Nivel 1
3- Gestión documental física y digital		Nivel 1



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

V. TELETRABAJO

Puesto no teletrabajable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

ESTRUCTURA DEPARTAMENTO PRESTACIONES SOCIALES



Jefe Departamento Prestaciones Sociales

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento del departamento a su cargo y el equipo de trabajo asignado, orientado en atender, responder y asesorar en los trámites y consultas a las diferentes áreas internas de la institución o por designación de la Dirección Ejecutiva o del Órgano de Dirección.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Coordinar con las instituciones públicas y privadas las acciones que correspondan para el cumplimiento de los objetivos.

1.1 Establecer alianzas con instituciones afines para el desarrollo de proyectos conjuntos.

2. Crear en conjunto con los trabajadores del departamento nuevos servicios, consolidar otros y valorar nuevas posibilidades que se conviertan en beneficios para nuestra membresía.

2.1 Evaluar, aprobar y presentar ante la instancia respectiva, cambios propuestos en normas y procedimientos elaborados por el equipo de profesionales a su cargo.

2.2 Evaluar y aprobar los rediseños en procesos, presentados por su equipo de profesionales que contribuyan al mejoramiento de las funciones realizadas en su departamento, dentro de la normativa de la institución.

2.3 Promover espacios de participación social y acercamiento con la membresía que permitan conocer sus gustos, necesidades y preferencias como base para el diseño de la oferta programática.

2.4 Realizar una evaluación de los programas y proyectos a su cargo para el ajuste y redireccionamiento de estos cuando corresponda.

2.5 Supervisar la ejecución de los programas y proyectos desarrollados por el departamento.

2.6 Posicionar a JUPEMA a nivel nacional como la institución que, basada en los postulados de la seguridad social, lucha por dignificar y mejorar la calidad de vida de la membresía.

2.7 Coordinar las estrategias de colaboración conjunta con otras instituciones para beneficio de la membresía.

2.8 Proponer e innovar de manera permanente nuevos proyectos a desarrollar por el Departamento, centrados en el afiliado y que permita cumplir con los objetivos institucionales propuestos.

2.9 Participar en reuniones que se requieran.

2.10 Participar en las comisiones que la Dirección Ejecutiva asigne.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 2.11 Participar en sesiones del Órgano de Dirección o cualquier otra que la Dirección Ejecutiva asigne para exponer temas y asesorar en las situaciones que se consulten propias de la materia del departamento.
 - 2.12 Realizar informes para dichas reuniones.
- 3. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.**
- 3.1 Asignar, dirigir y controlar las labores del personal a su cargo, resolver los problemas técnicos, administrativos y profesionales que se presenten, controlar el cumplimiento de las instrucciones giradas tanto en calidad como en tiempo de respuesta.
 - 3.2 Coordinar la elaboración, revisar y aprobar el Presupuesto y Plan Operativo del departamento a su cargo, aprobar las erogaciones, controlar su uso apropiado y proponer las modificaciones que resulten de los planes y requerimientos del departamento.
 - 3.3 Preparar y presentar informes periódicos, de la gestión del Departamento a su cargo a la dirección respectiva.
 - 3.4 Analizar y responder en forma escrita las recomendaciones resultantes de las auditorías en conjunto con las áreas involucradas.
 - 3.5 Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos, relacionados con el cuidado y preservación de los activos asignados al Departamento.
 - 3.6 Verificar que la información que contienen los Sistemas de Información de su Departamento se encuentre debidamente respaldadas.
 - 3.7 Coordinar y aprobar todos los trámites y procesos relacionados con el personal a su cargo.
 - 3.8 Dar seguimiento y ejecutar los acuerdos dictados por el Órgano Colegiado.
 - 3.9 Velar por el cumplimiento de disposiciones regulatorias como el Sistema de Control Interno y Cuestionarios de Control Normativo.
 - 3.10 Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al Departamento.
 - 3.11 Elaborar informes de las labores realizadas según lo establezca la jefatura respectiva.
 - 3.12 Autorizar y dar seguimiento gestiones operativas que son de competencia de su departamento.
- 4. Asignar, dirigir y controlar las labores del personal a su cargo, resolver los problemas técnicos, administrativos y profesionales que se presenten, controlar el cumplimiento de las instrucciones giradas tanto en calidad como en tiempo de respuesta.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

5. Coordinar gestiones correspondientes al departamento, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones de los entes reguladores como: Contraloría General de la República, SUPEN, Auditorías Internas y Externas.
6. Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado: así como mantener los lineamientos para la adecuada gestión documental.
7. Participar en la elaboración del Plan Estratégico Institucional y elaborar, conocer y ejecutar el Plan Anual Operativo de su departamento.
8. Participar en la elaboración del Presupuesto de su departamento y velar por la ejecución de este.
9. Velar por el cumplimiento de disposiciones regulatorias como el Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de la Calidad y las evaluaciones o cuestionarios institucionales.
10. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. RESPONSABILIDAD POR:

- **Auditoría Interna:** Atender en tiempo y forma los respectivos informes e implementar las acciones de mejora que corresponda.
- **Gestión de Procesos y Calidad:** Responsable de atender en tiempo y forma los acuerdos del Órgano de Dirección.
- **Gestión Integral de Riesgos:** Gestionar y velar por la ejecución de los procesos de la entidad regulada de forma coherente con la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual para la Gestión Integral de Riesgos (P20-MA-001) y las políticas aprobadas por el Órgano de Dirección, con respecto al marco de gestión de riesgos de los fondos administrados.
- **Marco de Gestión de T.I.:** Cumplir con el rol asignado -en esta materia- en los procesos a su cargo.
- **Marco normativo interno y externo:** Las principales responsabilidades de la Alta Gerencia y Jefaturas en materia de cumplimiento normativo son:
 - a. Velar por el cumplimiento normativo y regulatorio en la gestión, disponer de los controles que garanticen que se cumplen las normas que regulan las gestiones, incluyendo partes relacionadas y terceros contratados.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- b. Aplicar las sanciones por incumplimientos normativos y regulatorios, cuando corresponda.
 - c. Identificar, medir y evaluar el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio de sus obligaciones de cumplimiento con sus actividades, productos, servicios y aspectos pertinentes de sus operaciones e identificar las causas y las consecuencias de los incumplimientos.
 - d. Disponer de controles para identificar normas nuevas o cambios en normas existentes, su impacto a las normas internas, los sistemas y los controles.
 - e. Dirigir y apoyar a los trabajadores para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de cumplimiento
 - f. Asegurar el alineamiento entre los objetivos y las obligaciones de cumplimiento.
 - g. Informar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio de requerimientos de información de parte de Órganos de Control Externo.
 - h. Velar por el cumplimiento de la normativa en la implementación de nuevos productos o servicios, mantener la normativa interna actualizada de conformidad con las normas externas.
 - i. Informar al Oficial de Cumplimiento Normativo de forma inmediata sobre cualquier incumplimiento que se identifique.
 - j. Promover la cultura de cumplimiento.
 - k. Promover la mejora continua.
- **Seguridad de la Información:** Es el responsable en la protección de los activos de información y ciberseguridad de JUPEMA, garantizando los pilares de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Además, es responsable de desarrollar, implementar, actualizar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad, así como de monitorear y mitigar los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. También coordinará la respuesta a los incidentes y promoverá la concientización sobre los temas seguridad de la información y ciberseguridad en toda JUPEMA.
 - **Puesto Desarrollo Estratégico:** corresponde a puestos que desarrollan actividades clave para la gestión institucional.
 - **Responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de gestión establecidas en la Directriz P15-DI-001 Definición de roles y responsabilidades alineados con el Marco de Gestión de TI**

Comité Ejecutivo (Rol COBIT2019): Comité Ejecutivo (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
EDM01—Asegurar el establecimiento y el	EDM01.01 Evaluar el sistema de gobierno.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
mantenimiento del marco de gobierno	EDM01.02 Dirigir el sistema de gobierno.	Informado
	EDM01.03 Monitorizar el sistema de gobierno	Informado
EDM02—Asegurar la obtención de beneficios	EDM02.01 Establecer el objetivo de la mezcla de inversión	Informado
	EDM02.02 Evaluar la optimización del valor.	Informado
	EDM02.03 Dirigir la optimización del valor.	Informado
	EDM02.04 Monitorizar la optimización del valor.	Informado
EDM03—Asegurar la optimización del riesgo	EDM03.01 Evaluar la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.02 Dirigir la gestión de riesgos.	Informado
	EDM03.03 Monitorizar la gestión de riesgos	Informado
EDM04—Asegurar la optimización de los recursos	EDM04.01 Evaluar la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.02 Dirigir la gestión de recursos.	Informado
	EDM04.03 Monitorizar la gestión de recursos.	Informado
EDM05—Asegurar el compromiso de las partes interesadas	EDM05.01 Evaluar el compromiso y los requisitos de reportes de las partes interesadas	Informado
	EDM05.02 Dirigir el compromiso, comunicación y reporte de las partes interesadas.	Informado
	EDM05.03 Monitorizar el compromiso de las partes interesadas.	Informado
APO01—Gestionar el marco de gestión de I&T	APO01.01 Diseñar el sistema de gestión para la I&T de la empresa.	Informado
	APO01.02 Gestionar la comunicación de objetivos, dirección y decisiones tomadas.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	APO01.03 Gestionar la implementación de procesos (para respaldar la consecución de objetivos de gobierno y gestión).	Informado
	APO01.04 Definir e implementar las estructuras organizativas.	Aprueba
	APO01.05 Establecer roles y responsabilidades.	Aprueba
	APO01.06 Optimizar la ubicación de la función de TI.	Aprueba
	APO01.07 Definir la propiedad de la información (datos) y sistemas de información	Aprueba
	APO01.08 Definir las habilidades y competencias objetivo.	Aprueba
	APO01.09 Definir y comunicar políticas y procedimientos.	Aprueba
	APO01.10 Definir e implementar la infraestructura, servicios y aplicaciones para respaldar el sistema de gobierno y gestión.	Aprueba
	APO01.11 Gestionar la mejora continua del sistema de gestión de I&T.	Aprueba
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Informado
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Informado
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI04—Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio.	Aprueba
	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Aprueba
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
	BAI05.04 Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo	Aprueba
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Aprueba
	BAI05.07 Sostener los cambios.	Aprueba
DSS03—Gestionar los problemas	DSS03.05 Realizar una gestión proactiva de los problemas.	Responsable
DSS04—Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06—Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
MEA01—Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
	MEA01.02 Establecer los objetivos de rendimiento y conformidad.	Aprueba
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Informado
DSS04 - Gestionar la continuidad	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Informado



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Informado
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Informado
MEA03 -Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Informado

Dueño de Procesos del Negocio (Rol COBIT2019): Jefaturas de Departamento (Estructura JUPEMA)

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO02—Gestionar la estrategia	APO02.03 Definir las capacidades digitales objetivo.	Responsable
	APO02.04 Llevar a cabo un análisis de brecha	Responsable
	APO02.05 Definir el plan estratégico y el mapa de ruta.	Responsable
APO04—Gestionar la innovación	APO04.01 Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	Responsable
	APO04.02 Mantener un entendimiento del entorno de la empresa	Responsable
	APO04.03 Monitorizar y explorar el entorno tecnológico.	Responsable
	APO04.04 Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.	Responsable
	APO04.06 Supervisar la implementación y el uso de la innovación.	Responsable
APO05 — Gestionar el portafolio	APO05.05 Gestionar el logro de beneficios.	Responsable
APO08—Gestionar las relaciones	APO08.01 Entender las expectativas del negocio	Responsable
	APO08.04 Coordinar y comunicar	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
APO09 — Gestionar los acuerdos de servicio	APO09.01 Identificar los servicios de I&T.	Responsable
APO11—Gestionar la calidad	APO11.03 Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave	Responsable
	APO11.05 Mantener la mejora continua.	Responsable
APO12—Gestionar el riesgo	APO12.01 Recopilar datos.	Responsable
	APO12.03 Mantener un perfil de riesgo.	Responsable
	APO12.05 Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.	Responsable
APO14 — Gestionar los datos	APO14.01 Definir y comunicar la estrategia y los roles y responsabilidades de la gestión de datos de la organización.	Responsable
BAI01 — Gestionar los programas	BAI01.02 Iniciar un programa	Responsable
BAI02 — Gestionar la definición de requisitos	BAI02.01 Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos del negocio.	Responsable
	BAI02.02 Realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas.	Responsable
BAI03 — Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.01 Diseño de soluciones de alto nivel.	Responsable
	BAI03.02 Diseñar componentes detallados para la solución.	Responsable
	BAI03.03 Desarrollar los componentes de la solución.	Responsable
	BAI03.05 Construir soluciones.	Responsable
	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución.	Responsable
	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
	BAI03.10: Mantener las soluciones	Responsable
BAI04 — Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales y crear una línea de referencia.	Responsable
	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar.	Responsable
	BAI05.06 Incorporar nuevos enfoques.	Responsable
	BAI05.07 Sostener los cambios	Responsable
BAI06 — Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio	Responsable
	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios.	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.07 Preparar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.08 Ejecutar las pruebas de la solución	Responsable
BAI03-Gestionar la identificación y construcción de soluciones	BAI03.10 Mantener las soluciones	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.01 Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales, y crear una línea de referencia	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.02 Evaluar el impacto en el negocio	Responsable
BAI04-Gestionar la disponibilidad y la capacidad	BAI04.04 Monitorizar y revisar la disponibilidad y la capacidad.	Responsable
BAI05-Gestionar el cambio organizativo	BAI05.01 Establecer el deseo de cambiar	Responsable
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.01 Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.02 Gestionar cambios de emergencia	Informados
BAI06-Gestionar los cambios de TI	BAI06.04 Cerrar y documentar los cambios	Informados
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.01 Establecer un plan de implementación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.02 Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.03 Plan de pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.04 Establecer un entorno de pruebas	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.05 Realizar pruebas de aceptación	Responsable
BAI07-Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	BAI07.06 Promover a producción y gestionar las liberaciones (releases)	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.01 Identificar y clasificar las fuentes de información para el gobierno y la gestión de I&T	Responsable
BAI08-Gestionar el conocimiento	BAI08.03 Utilizar y compartir conocimiento	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.02 Gestionar activos críticos	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.03 Gestionar el ciclo de vida del activo	Responsable
BAI09-Gestionar los activos	BAI09.05 Gestionar las licencias	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.02 Establecer y mantener un repositorio de configuración y una línea de referencia.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.03 Mantener y controlar los elementos de configuración.	Responsable
BAI10 -Gestionar la configuración	BAI10.04 Generar informes de estado y de la configuración.	Responsable
BAI11- Gestionar los proyectos	BAI11.02 Establecer e iniciar un proyecto.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión			Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.07 Supervisar y controlar los proyectos.	Responsable
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.08 Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	Responsable
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.04 Desarrollar y mantener el plan del proyecto.	Responsable
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.05 Gestionar la calidad del proyecto.	Responsable
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.06 Gestionar el riesgo del proyecto.	Responsable
BAI11-	Gestionar	los	BAI11.09 Cerrar un proyecto o iteración.	Responsable
DSS01 -	Gestionar	las	DSS01.04 Gestionar el medioambiente.	Responsable
DSS02 -	Gestionar	las	DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.	Responsable
DSS02 -	Gestionar	las	DSS02.04 Investigar, diagnosticar y asignar incidentes.	Responsable
DSS04 -	Gestionar	la	DSS04.01 Definir la política de continuidad del negocio, sus objetivos y alcance.	Responsable
DSS04 -	Gestionar	la	DSS04.02 Mantener la resiliencia del negocio.	Responsable
DSS04 -	Gestionar	la	DSS04.03 Desarrollar e implementar una respuesta de continuidad del negocio.	Responsable
DSS04 -	Gestionar	la	DSS04.04 Realizar ejercicios, probar y revisar el plan de continuidad del negocio (BCP) y el plan de respuesta ante desastres (DRP).	Responsable
DSS04 -	Gestionar	la	DSS04.06 Realizar formación sobre el plan de continuidad.	Responsable
DSS05 -	Gestionar	los servicios de seguridad	DSS05.01 Proteger contra software malicioso	Responsable
DSS05 -	Gestionar	los servicios de seguridad	DSS05.04 Gestionar la identidad del usuario y el acceso lógico.	Responsable
DSS05 -	Gestionar	los servicios de seguridad	DSS05.05 Gestionar el acceso físico a los activos de I&T.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión	Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.06 Gestionar documentos sensibles y dispositivos de salida.	Responsable
DSS05 - Gestionar los servicios de seguridad	DSS05.07 Gestionar las vulnerabilidades y monitorizar la infraestructura para detectar eventos relacionados con la seguridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.01 Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos empresariales.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.02 Controlar el procesamiento de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.03 Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.04 Gestionar errores y excepciones.	Aprueba
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.05 Asegurar la trazabilidad y la rendición de cuentas de los eventos de información.	Responsable
DSS06 - Gestionar los controles de procesos de negocio	DSS06.06 Asegurar los activos de información.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.01 Establecer un enfoque de supervisión.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.02 Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.03 Recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad	Responsable
MEA01- Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad	MEA01.05 Asegurar la implementación de acciones correctivas.	Responsable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Objetivo de Gobernanza y Gestión			Práctica de Gestión	Responsabilidad matriz RACI
MEA03	-Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	el	MEA03.01 Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	Responsable
MEA03	-Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	el	MEA03.04 Obtener aseguramiento de cumplimiento externo.	Responsable
MEA04	-Gestionar el aseguramiento	el	MEA04.01 Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén cualificados.	Responsable
MEA04	-Gestionar el aseguramiento	el	MEA04.02 Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	Responsable
MEA04	-Gestionar el aseguramiento	el	MEA04.03 Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04	-Gestionar el aseguramiento	el	MEA04.04 Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04	-Gestionar el aseguramiento	el	MEA04.05 Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04	-Gestionar el aseguramiento	el	MEA04.06 Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	Responsable
MEA04	-Gestionar el aseguramiento	el	MEA04.08 Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.	Responsable
MEA04	-Gestionar el aseguramiento	el	MEA04.09 Hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones.	Responsable

IV. SUPERVISIÓN

Recibida: Director de División Pensiones y del Director Ejecutivo.
Ejercida: Secretaria, Especialista en Psicología, Especialista en Trabajo Social, Profesional en Fisioterapia, Profesional en Enfermería, Profesional en Psicología, Profesional en Nutrición.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

V. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Administración de Empresas, o carrera relacionada con ciencias económicas, Derecho, Gerontología o carrera relacionada con el área de la salud.
Años de Experiencia	Mínimo 8 años.
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Presentar la declaración Jurada de Bienes a la Contraloría General de República. 3) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales. 4) Cumplir con los requisitos que establece la P01-RP-010 Política de Idoneidad y evaluación del Desempeño para los miembros del Órgano de Dirección, Comités y Alta Gerencia.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – avanzado (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive) Preferiblemente Analítica de Datos en nivel intermedio o avanzado, Scrum Fundamentos y Gestión de proyectos básico
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos.	Nivel 4



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 4
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 4
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 4
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 4
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Manejo y control de presupuesto		Nivel 4
2- Administración, evaluación y monitoreo de proyectos		Nivel 4

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3- Relaciones públicas y políticas	Nivel 4
4- Derechos humanos	Nivel 4
5- Gestión de riesgo	Nivel 4

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Secretaría

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ejecución de labores de considerable dificultad de secretariado en gestión documental, suministro de información, administración de documentos e información discrecional, manejo de paquetes computacionales, redacción y digitación de documentos y actas, atención de jefaturas, personal institucional y público en general.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Ejecutar el manejo y archivo de documentación.

- 1.1. Redactar, digitar, revisar la ortografía, puntuación y redacción de los trabajos realizados que ameritan mayor discrecionalidad siguiendo instrucciones generales de la jefatura, utilizando las herramientas, medios y conocimientos requeridos.
- 1.2. Recibir, clasificar, distribuir y archivar la correspondencia que llega diariamente al departamento.
- 1.3. Llevar el control y la custodia de los documentos específicos de su Departamento.
- 1.4. Enviar, recibir, revisar y dar seguimiento a los correos electrónicos.
- 1.5. Registrar y actualizar normativas en la intranet institucional, cuando sea requerido.
- 1.6. Buscar antecedentes de documentos, acuerdos, imprimir fotocopias de papeles de trabajo y foliarlos.
- 1.7. Cotejar y verificar datos diversos en cuadros, informes, formularios, expedientes, requisiciones, solicitudes y otros similares.
- 1.8. Mantener informado a la jefatura, sobre los asuntos que se tramitan en el departamento.
- 1.9. Gestionar el archivo de papeles de trabajo y documentos que genere la dependencia.

2. Tramitar solicitudes mediante sistema.

- 2.1. Realizar los trámites relacionados con requisiciones de materiales, adelantos y reintegros de dinero, presolicitudes de compra, boletas de transportes, cuentas por pagar, presupuesto, reservación de sala de eventos y solicitudes o incidentes de mesa de servicio.

3. Coordinar y asistir a reuniones.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1. Coordinar la preparación logística de reuniones o eventos promovidos por la jefatura.
- 3.2. Asistir a la jefatura en reuniones de trabajo, tomar nota, confeccionar informes, minutas, preparación de acuerdos, actas, instalar y manejar equipo portátil, entre otros.
- 3.3. Llevar el control de la agenda de audiencias y reuniones de la jefatura.
- 3.4. Asistir en la planificación y ejecución de las comisiones en las que sean requeridas.

4. Atender asuntos Departamentales.

- 4.1. Atender y resolver consultas efectuadas en forma presencial, telefónicamente o por otro medio digital, que le realicen las personas relacionadas con la actividad del puesto.
- 4.2. Conocer, ejecutar y colaborar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo, Presupuesto del Departamento, Riesgo Operativo, control interno que le corresponden desarrollar al departamento.
- 4.3. Apoyar a los procesos de Sistema de Gestión.
- 4.4. Realizar actualizaciones en los sistemas utilizados dentro de su Departamento.

5. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Prestaciones Sociales

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional, Diplomado o estudiante universitario con al menos un 30% del programa de bachillerato aprobado en carrera relacionada con el puesto.
Años de Experiencia	Mínimo 2 años.
Requisito Legal	No aplica



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Gestión documental		Nivel 2
2- Redacción y ortografía		Nivel 2
3- Sistema de Gestión de Calidad		Nivel 1
4- Redacción de notas y actas		Nivel 3

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Profesional de la Salud y Ciencias Sociales

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ofrece servicios especializados en su campo de acción basándose en las necesidades institucionales.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.

- 1.1. Atender actividades propias del departamento en el área de ciencias de la salud, recreativa, cultural, personal y social.
- 1.2. Dar consulta en la especialidad en ciencia de la salud que requiera la membresía del Magisterio Nacional.
- 1.3. Realizar el diseño y el desarrollo de los materiales requeridos para las actividades (presenciales o virtuales) que le sean asignadas.
- 1.4. Preparar, desarrollar y ejecutarlas actividades que le sean asignadas, en temas relacionados con el interés de la membresía.
- 1.5. Desarrollar ferias de salud para la membresía.

2. Realizar actividades propias en el área de Ciencias de la Salud, recreativa, cultural y social.

- 2.1. Priorizar la atención según las poblaciones meta en las que se requiere intervenir.
- 2.2. Realizar evaluaciones y tabulación de las actividades y servicios que se brindan.
- 2.3. Brindar apoyo y atención individual a las personas afiliadas según el campo de acción.
- 2.4. Aplicar herramientas técnicas para el abordaje de casos de atención individual.
- 2.5. Ejecutar planes de acción y documentar las intervenciones según el caso.
- 2.6. Realizar referencias y contra referencias de acuerdo con las necesidades de cada caso.
- 2.7. Coordinar intervenciones conjuntas con otras profesiones e instituciones.
- 2.8. Elaborar y redactar informes técnicos para los casos que ameriten.
- 2.9. Brindar constancias de atención a solicitud de los interesados.

3. Coordinar pasantías con estudiantes con el fin de supervisar la labor realizada.

- 3.1. Coordinar y planear las prácticas comunitarias y el trabajo comunal universitario con las organizaciones involucradas.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

3.2. Supervisar el trabajo de los estudiantes participantes.

4. Realizar visitas domiciliarias a personas jubiladas y/o en servicio según se requiera.

- 4.1. Planear, coordinar y ejecutar visitas que según criterios profesionales sean requeridas.
- 4.2. Realizar investigación documental del caso y las particularidades respectivas.

5. Ejecutar las funciones propias de la especialidad profesional según corresponda.

- 5.1. Realiza evaluaciones clínicas, sociales o médicas aplicadas con el fin de identificar, obtener y promocionar de manera válida fiable, datos e información suficiente en que apoyar un juicio resolución o fallo.
- 5.2. Investigar y evaluar problemáticas clínicas, médicas y sociales individuales y las analiza epistemológicamente a fin de esclarecer, las causas del comportamiento que propician e inciden en la problemática.
- 5.3. Actuar aplicando los conocimientos de su quehacer profesional en la prevención de la aparición de situaciones de riesgo.
- 5.4. Planificar actividades y tareas en orden de prioridad, respecto de la intervención aplicada, a fin de lograr eficiencia, eficacia y equidad en la atención al trabajo que se le demanda.
- 5.5. Ejecutar el manejo profesional de técnicas y herramientas en atención del campo de acción que se interviene.
- 5.6. Promocionar la creación y desarrollo de técnicas en la atención de las diferentes problemáticas que se atienden.
- 5.7. Establecer coordinación y desarrollo de mecanismos eficaces o redes de apoyo intra e interinstitucional y profesional. (investigaciones clínicas, médicas sociales, en los distintos ámbitos de intervención)
- 5.8. Asumir el rol de comunicador, negociador, facilitando la comunicación entre partes con propuestas que propicien la reflexión.
- 5.9. Intervenir, orientar y atender, a personas tanto internas como externas en relación con la dinámica institucional y profesional.
- 5.10. Realizar la intervención aplicada como contención a procesos de duelo irresueltos.
- 5.11. Realizar los estudios que correspondan de acuerdo con su área profesional.
- 5.12. Recibir solicitudes, tanto de Plataforma de Servicios como del Departamento de concesión de Derechos.
- 5.13. Realizar la revisión documental en los expedientes tanto físicos como digitales.
- 5.14. Ejecutar el análisis e investigación documental. (Datum. TSE, Registro Nacional, referencias médicas, peritales judiciales e institucionales, otros documentos de importancia).



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 5.15. Planificar y calendarizar actividades y tareas. (Solicitud de transporte, prepara el material de apoyo).
 - 5.16. Realizar el desplazamiento geográfico hacia el lugar de residencia de interesados. (Todo el territorio nacional, tanto urbano, como urbano marginal y rural).
 - 5.17. Realizar visita domiciliaria, investigación de campo con consulta a fuentes colaterales, comunales, vecinales e institucionales. (Se aplica atención en crisis, orientación entrevista activa, coordinación interinstitucional, se supervisa se elaboran planes de acción y seguimiento).
 - 5.18. Ordenar y tabular información para la elaboración del informe final.
- 6. Brindar abordaje y seguimiento de estudiantes con pensión por sucesión según se requiera.**
- 6.1. Atender las solicitudes de intervención solicitadas por parte de la jefatura del departamento o a quien esta delegue.
 - 6.2. Presentar los informes correspondientes según las necesidades de las intervenciones realizadas.
- 7. Realizar seguimiento a las personas afiliadas mayores de 90 años.**
- 7.1. Realizar el análisis de esta población en la base de datos institucional; elaborar hojas de ruta verificando previamente la sobrevivencia en la plataforma del TSE; planificar y ejecutar salidas de campo; gestionar los apoyos logísticos y materiales necesarios; efectuar intervenciones de supervisión y elaborar los informes de seguimiento y supervisión correspondientes.
- 8. Brindar apoyo, asesoramiento y acompañamiento a las personas afiliadas que solicitan una pensión por invalidez o levantamiento de ésta.**
- 8.1. Orientar a la persona afiliada sobre el trámite de pensión por invalidez o el levantamiento de esta.
 - 8.2. Definir en conjunto con la persona afiliada los documentos que debe aportar en el trámite de salud.
 - 8.3. Revisar la documentación aportada en la solicitud de pensión por invalidez con la finalidad de constituir un expediente médico completo.
 - 8.4. Realizar el envío de exámenes de laboratorio, gabinete, pruebas psicométricas o referencias a distintas instancias cuando sea necesario.
 - 8.5. Analizar la información obtenida en el expediente médico.
 - 8.6. Definir con criterio profesional la direccionalidad de cada solicitud en cuanto al tipo de abordaje a realizarse, ya sea priorizar el envío o bien realizar valoración con el enfoque biopsicosocial.
 - 8.7. Analizar cada expediente médico denegado por la Dirección de Calificación de Invalidez (DCI) de la CCSS con el fin de asesorar en el



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- proceso de notificación y con el propósito de evaluar posibles acciones posteriores en beneficio del solicitante.
- 8.8. Mantener una adecuada comunicación con la DCI, con las organizaciones magisteriales y con las personas afiliadas.
 - 8.9. Realizar la entrevista médica, social y psicológica para la construcción de la historia clínica correspondiente.
 - 8.10. Realizar revisión de expedientes en el Centro Médico correspondiente, cuando sea necesario.
 - 8.11. Realizar el examen médico completo, la entrevista social y la observación del comportamiento de la persona y el examen mental según corresponda.
 - 8.12. Elaborar el informe Biopsicosocial del caso atendido.
 - 8.13. Decidir la necesidad de estudios posteriores, tales como epicrisis, copias de expediente médicos, exámenes de laboratorio, gabinete, pruebas psicométricas, perfil del puesto, según corresponda.
 - 8.14. Valorar redes de apoyos familiares, comunales y organizacionales.
 - 8.15. Realizar la discusión del caso directamente en la Dirección de Calificación de Estado de Invalidez de la CCSS, cuando sea necesario.
 - 8.16. Brindar asesoramiento con relación a la salvaguardia cuando bajo criterio profesional se requiera.
 - 8.17. Revisar los casos de RCC aprobados por la DCI que no se acogieron a la pensión, posterior a los dos años de haber sido declarados inválidos.
 - 8.18. Comunicar las citas y exámenes médicos que envía la DCI a las personas afiliadas.
 - 8.19. Mantener los sistemas de los módulos médicos actualizados con la información pertinente.
 - 8.20. Realizar manejo y traslado de los expedientes aprobados, denegados de apelación, o de primera instancia que no realizaron apelación, al proceso administrativo.
 - 8.21. Brindar criterio de prioridad administrativa a los casos que lo soliciten.
 - 8.22. Revisar la declaración previa de invalidez en caso de que se solicite levantamiento de pensión.
- 9. Brindar soporte administrativo del departamento.**
- 9.1. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.
- 10. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**
- 11. Por la naturaleza del trabajo, este implica la ejecución de este fuera de oficina, mediante el desarrollo de giras a nivel nacional.**



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Prestaciones Sociales

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Psicología, Nutrición, Enfermería, Trabajo Social o Medicina General.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años.
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.
Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	Nivel 3
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas Enfermería		
1- Conocimientos en andragogía		Nivel 3
2- Diseño didáctico		Nivel 3
3- Abordaje de casos clínicos desde su área de especialización		Nivel 3
4- Redacción de informes técnicos		Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

5- Conocimientos referentes a los padecimientos físicos y mentales más comunes y sus tratamientos en personas adultas y adultas mayores	Nivel 3
Competencias Técnicas Psicología	
1- Conocimientos en andragogía	Nivel 3
2- Diseño didáctico	Nivel 3
3- Abordaje de casos clínicos desde su área de especialización	Nivel 3
4- Redacción de informes técnicos	Nivel 3
5- Conocimientos referentes a los padecimientos físicos y mentales más comunes y sus tratamientos en personas adultas y adultas mayores	Nivel 3
Competencias Técnicas Nutrición	
1- Conocimientos en andragogía	Nivel 3
2- Diseño didáctico	Nivel 3
3- Abordaje de casos clínicos desde su área de especialización	Nivel 3
4- Manejo de equipos especializados en nutrición	Nivel 3
5- Conocimientos referentes a los padecimientos físicos y mentales más comunes y sus tratamientos en personas adultas y adultas mayores	Nivel 3
Competencias Técnicas Trabajo Social	
1- Normativa interna sobre declaratoria de derechos (Leyes: 2248, 7268, 7531 y reformas, 8721, marzo 7302 y reglamentos)	Nivel 3
2- Conocimiento de la legislación que resguarda los derechos y beneficios de la población afiliada a JUPEMA (Código de familia, Ley 7935, Ley 9394 entre otras)	Nivel 3
3- Redacción de informes técnicos y ortografía	Nivel 3
4- Estudios socioeconómicos y técnicas de entrevista	Nivel 3
5-Conocimiento en andragogía y diseño didáctico	Nivel 3

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Competencias Técnicas Medicina	
1- Conocimiento sobre criterios de Evaluaciones de Enfermedades de la CCSS	Nivel 3
2- Protocolos de Servicio médicos	Nivel 3
3- Redacción de informes técnicos	Nivel 3
4- Confección de estudios biopsicosociales	Nivel 3
5- Técnicas de entrevista	Nivel 3

V. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Profesional en Fisioterapia

I. NATURALEZA DEL PUESTO

Ofrece servicio especializado y criterio en su campo de acción (psicología, nutrición, enfermería y terapia física), basándose en las necesidades de su departamento.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Anual Operativo y Plan Estratégico Institucional que le corresponden desarrollar al departamento.

- 1.1 Atender actividades propias del departamento en el área de ciencias de la salud, recreativa, cultural, personal y social.
- 1.2 Dar consulta en la especialidad en ciencia de la salud que requiera la membresía del Magisterio Nacional.
- 1.3 Realizar el diseño y el desarrollo de los materiales requeridos para las actividades (presenciales o virtuales) que le sean asignadas.
- 1.4 Preparar, desarrollar y ejecutar las actividades que le sean asignadas, en temas relacionados con el interés de la membresía.
- 1.5 Desarrollar ferias de salud para la membresía.

2. Realizar actividades propias en el área de Ciencias de la Salud, recreativa, cultural y social.

- 2.1. Priorizar la atención según las poblaciones meta en las que se requiere intervenir.
- 2.2. Realizar evaluaciones y tabulación de las actividades y servicios que se brindan.
- 2.3. Brindar apoyo y atención individual a los afiliados según el campo de acción.
- 2.4. Conocer herramientas técnicas para el abordaje de casos de atención individual.
- 2.5. Ejecutar planes de acción y documentar las intervenciones según el caso.
- 2.6. Realizar referencias y contra referencias de acuerdo con las necesidades de cada caso.
- 2.7. Coordinar intervenciones conjuntas con otras profesiones e instituciones.
- 2.8. Elaborar y redactar informes técnicos para los casos que ameriten.
- 2.9. Brindar constancias de atención a solicitud de los interesados.

3. Coordinar pasantías con estudiantes con el fin de supervisar la labor realizada.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

- 3.1. Coordinar y planear las prácticas comunitarias y el trabajo comunal universitario con las organizaciones involucradas.
- 3.2. Supervisar el trabajo de los estudiantes participantes.
- 4. Realizar visitas domiciliarias a personas jubiladas y/o en servicio que por diversas razones tengan dificultades para desplazarse.**
 - 4.1. Planear, coordinar y ejecutar visitas que según criterios profesionales sean requeridas.
 - 4.2. Realizar investigación documental del caso y las particularidades respectivas.
- 5. Brindar soporte administrativo del departamento.**
 - 5.1. Conocer y ejecutar los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo que le corresponden desarrollar al departamento.
- 6. Realizar otras funciones de naturaleza similar que le sean asignadas por su superior inmediato.**
- 7. Por la naturaleza del trabajo, este implica la ejecución de este fuera de oficina, mediante el desarrollo de giras a nivel nacional.**

III. SUPERVISIÓN

Recibida: Jefe Departamento Prestaciones Sociales.

Ejercida: No ejerce supervisión sobre personal.

IV. REQUISITOS

Requisito Académico	Título de Licenciatura en Terapia Física o Fisioterapia.
Años de Experiencia	Mínimo 5 años.
Requisito Legal	1) Incorporación al Colegio Profesional respectivo, con las obligaciones al día y estatus activo. 2) Licencia de conducir B1 al día. Inmediatamente que supere el período de prueba, deberá realizar y superar la prueba de manejo interna para que se le acredite para conducir vehículos institucionales.



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

Dominio herramientas ofimáticas y tecnológicas	Microsoft Office – intermedio (Word, Excel, Power Point, Outlook, Onedrive)
Idiomas	No aplica

MODELO DE COMPETENCIAS Y SUS NIVELES		
Competencias organizacionales	Definición de la competencia	Escala conductual Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimientos y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control de los procesos y aplicar las medidas.	Nivel 3
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO	Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de un cliente y conjunto de clientes, actuales o potenciales, externos o internos que se puedan presentar en la actualidad o en el futuro. Implica una vocación permanente de servicios al cliente interno o externo, comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.	Nivel 3
TRABAJO EN EQUIPO	Es la habilidad de participar activamente en la consecución de una meta común. Supone fortalezas para las relaciones interpersonales, la comunicación eficaz y la capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las actividades que le sean asignadas al equipo.	Nivel 3
INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD	Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio	Nivel 3



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

	puesto, la organización o los clientes, con el objeto de agregar valor a la organización.	
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, bajo estándares de calidad establecidos, fijar metas desafiantes, mejorar y mantener altos niveles de rendimiento en el marco de las estrategias de la organización. Implica establecer indicadores de logro y hacer seguimiento permanente.	Nivel 3
Competencias Técnicas Profesional de la Salud		Nivel Nivel 1- Bajo Nivel 2- Medio Nivel 3- Alto Nivel 4- Superior
1- Conocimientos en andragogía		Nivel 2
2- Diseño didáctico		Nivel 2
3- Abordaje en estudio de casos desde su área de especialización		Nivel 3
4- Manejo de equipos especializados en terapia física		Nivel 2
5- Conocimientos referentes a los padecimientos físicos más comunes y sus tratamientos en personas adultas mayores y adultos		Nivel 2

VI. TELETRABAJO

Puesto teletrabajable



Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

7. CONTROL DE REGISTROS

La conservación, almacenamiento, ubicación y tiempo de conservación de los registros correspondientes a cada departamento se encuentra alineado según **P19-PR-002 sobre la Elaboración de Tablas de Plazo de Conservación y/o Solicitud de Valoraciones Parciales.**

8. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Justificación de la creación o modificación
01	21/12/2017	Estandarizar la normativa institucional en relación con la Norma ISO 9001. Nota: Las últimas versiones aprobadas son las siguientes: I semestre 2016 Sesión Ordinaria N°. 054-2016 del 13 de mayo de 2017. II semestre 2016 Sesión Ordinaria N°. 0142-2016 del 14 de diciembre de 2016.
---	---	---
16	19/02/2023	Ajustes aprobados por Junta Directiva en la sesión ordinaria 0020-2024 de fecha 19/02/2024. Se realiza una actualización total de todos los perfiles de puestos en según la nueva estructura implementada.
17	15/01/2026	Ajustes aprobados por Junta Directiva en la sesión ordinaria 003-2026 del 15 de enero de 2026. Se realiza una modificación parcial del documento.
18	08/04/2026	Ajustes por reestructuración organizacional, creación de la Unidad de Calidad e Innovación, aprobada por Junta Directiva acuerdo G5 de la sesión ordinaria 0039-2026 del 08 de abril de 2026. Se realiza una modificación parcial del documento.

Nivel de acceso: Interna / subnivel de criticidad: No Crítica

9. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Aprobado por Dueño de Proceso	Aprobación de Gestor (es) de Proceso	Fecha de Rige
CARLOS GERARDO ARIAS ALVARADO (FIRMA) Firmado digitalmente por CARLOS GERARDO ARIAS ALVARADO (FIRMA) Fecha: 2026.04.30 16:46:57 -06'00' Carlos Gerardo Arias Alvarado Director Ejecutivo Dirección Ejecutiva	JUAN CARLOS CAMACHO MOLINA (FIRMA) Firmado digitalmente por JUAN CARLOS CAMACHO MOLINA (FIRMA) Fecha: 2026.04.30 12:43:41 -06'00' Juan Carlos Camacho Molina Jefe Departamento de Talento Humano Departamento de Talento Humano	08/04/2026
Revisado por UCI		
GLORIANA ANDREA RODRIGUEZ MARIN (FIRMA) Firmado digitalmente por GLORIANA ANDREA RODRIGUEZ MARIN (FIRMA) Fecha: 2026.04.30 14:08:20 -06'00' <u>Gloriana Rodríguez Marín</u> <u>Gestor de Procesos</u> <u>Unidad de Calidad e Innovación</u>		
*Aprobado por Órgano de Dirección		
Sesión ordinaria N.º 003-2026 de 15/01/2026 y Sesión ordinaria N.º 0039-2026 de 08/04/2026		

-----Fin del documento-----