Perfil del Puesto: Persona Especialista en mejora de procesos

Antecedentes

Fundecooperación para el Desarrollo Sostenible es una organización no gubernamental creada en 1994, que impulsa el crecimiento, la mejora y el fortalecimiento económico, técnico, social y ambiental de las actividades productivas, emprendimientos y MIPYMES que se desarrollan sosteniblemente en el sector agrícola, ganadero, comercial, de servicios y manufactura en Costa Rica. Genera gran impacto a nivel nacional, a través de su área de financiamiento reembolsable brindando soluciones de crédito con el Programa de Crédito a su Medida y la administración de fondos provenientes de cooperación internacional, los cuales promueven iniciativas que ayudan a aprender e innovar en las formas de contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible u Objetivos globales, también conocidos como Agenda 2030, por medio de acciones locales donde las comunidades, las organizaciones y las MIPYMEs son protagonistas.

I. Objetivo del Puesto

Gestionar la mejora de los procesos de Crédito, aplicando buenas prácticas que generen valor y eficiencia a la organización, propiciando un trabajo colaborativo e innovador, en conformidad con los objetivos estratégicos de la Fundación.

II. Funciones y Responsabilidades:

- Gestionar la mejora continua de los procesos organizacionales, con metodologías y herramientas que permitan evaluar y mejorar los flujos de trabajo del proceso de crédito.
- Colaborar con los dueños de los procesos, para mejorar la satisfacción del cliente, identificando y mitigando disconformidades en la prestación del servicio.
- Integrar eficientemente procesos redundantes y mejorar la capacidad general del proceso, bajo un enfoque basado en riesgos y buscando el cumplimiento de lo definido en la normativa interna y externa.
- Aplicar metodologías que logren la definición del problema, definición de métricas, análisis de la información, propuesta, implementación de mejoras y aplicación de controles para asegurar la mejora continua de la experiencia del cliente.
- Gestionar con los dueños de los procesos la creación, actualización y derogación de la normativa institucional, promoviendo la adecuada gobernanza de la organización.
- Asistencia estratégica a la Dirección Ejecutiva y Gerencia de Crédito, en funciones que requieran de su apoyo.

Estas funciones y responsabilidades no son excluyentes de otras que se puedan presentar en el transcurso de la contratación y que resulte atinente a la responsabilidad de la persona contratada.

III. Perfil de la Persona Requerida

- **Formación Académica:**
  - Grado universitario en ingeniería industrial o en sistemas.

- **Experiencia Laboral:**
  - 1 año de experiencia en metodologías de mejora de procesos de crédito y/o analítica de datos, en instituciones del sistema financiero.

- **Conocimientos Técnicos:**
  - Deseable conocimiento en sistema Salesforce.

- **Competencias Blandas:**
  - Habilidades para la autogestión del tiempo y cumplimiento de objetivos.
  - Capacidad de organización y seguimiento.
  - Capacidad analítica y resolución de problemas.
  - Habilidades de sistematización de la información.
  - Habilidades de comunicación oral y escrita.
  - Excelentes relaciones interpersonales y habilidades de liderazgo para la gestión y coordinación de procesos con equipos compuestos por diferentes disciplinas propiciando la consecución de objetivos de forma exitosa.
  - Trabajo en equipo, tolerancia al estrés y al trabajo bajo presión.

IV. Criterios que se medirán en la Evaluación del Desempeño:

- **Compromiso con la Fundación:** este aspecto evaluará el grado de compromiso y dedicación de la persona colaboradora hacia los objetivos y valores de la Fundación. Se considerará la participación en actividades relacionadas con la misión y visión, el apoyo a sus programas y/o proyectos y eventos; así como, la demostración de valores éticos y de responsabilidad social en concordancia al marco normativo y legal de la Fundación.
- **Gestión de Calidad e Innovación:** evalúa la capacidad de la persona colaboradora para apoyar en la revisión y actualización de toda la documentación asociada al Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación. Así como, apoyar en la puesta en marcha y/o mantenimiento de los sistemas informáticos necesarios para la automatización de tareas y la digitalización de los procesos de la Fundación.
- **Gestión Administrativa:** se evalúa la huella de la persona colaboradora no solo por sus responsabilidades directas, sino también por su participación activa en actividades que impulsan el crecimiento y la mejora continua de la Fundación. Esto incluye su capacidad de liderazgo en iniciativas que favorecen a la organización en su conjunto, así como su rol en la mentoría de otras personas colaboradoras y en el fomento de una cultura laboral positiva y de pertenencia.
- **Desempeño más allá del Puesto:** se considerará la huella de la persona colaboradora más allá de sus responsabilidades directas, valorando su participación en actividades que contribuyan al crecimiento y la mejora continua de la Fundación. Esto incluye su capacidad para liderar iniciativas, colaborar en proyectos interdepartamentales y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y orientado al logro de objetivos comunes.
- **Comunicación y Habilidades Interpersonales:** evalúa la capacidad de la persona colaboradora para comunicarse de manera efectiva con otros miembros del equipo, colaboradores externos, y partes interesadas en general. Esto incluye habilidades de

comunicación verbal y escrita, capacidad para trabajar en equipo, resolver conflictos, negociar, y construir relaciones sólidas con clientes, proveedores y otras partes involucradas en las operaciones financieras de la Fundación.

V. Generalidades del Puesto:

- **Este puesto reporta a:** Gerencia de Crédito.
- **Todas las garantías de ley.**
- **Jornada laboral:** completa.
- **Plazo:** 6 meses.
- **Modalidad:** posibilidad de teletrabajo. Se requiere tener disponibilidad para desplazarse a las oficinas centrales, cuando sea requerido.
- **Ubicación de oficinas:** 550 metros al Este de la Iglesia Santa Teresita, Barrio Escalante, San José, Costa Rica.
- **Ambiente laboral:** espacio de trabajo colaborativo, constructivo y ameno.
- **Fecha de ingreso esperada:** 09 de noviembre 2025
- **Moneda de pago:** colones costarricenses.