MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión de Servicios	**Área**	Área Atención Cliente Interno
Código del Cargo:	2005.XX	**Código del Puesto:**	2005
Categoría	15	**Nombre del Puesto:**	Técnico PED 1
Nombre del Cargo:	Agente de Soporte Nivel 1	**Reporta a:**	Jefe Área Atención Cliente Interno
Objetivo del Cargo:	Ejecución de labores de primer nivel de contacto para la recepción y solución de incidentes, consultas y solicitudes.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Satisfacer los requerimientos de los clientes internos relacionados con las actividades de su área.
			2	Conocer y aplicar los procedimientos relacionados con sus actividades.
			3	Atender trámites y consultas varias de clientes internos o de la jefatura respectiva.
			4	Llevar el control de las actividades encomendadas, a fin de permitir el seguimiento de las mismas y dar un mejor servicio al cliente.
			5	Brindar asistencia a los equipos de trabajo, a fin de lograr la continuación de las actividades y dar solución a las necesidades de los clientes.
			6	Cumplir con estándares de calidad en la ejecución de sus labores.
			7	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES ESPECÍFICAS
			8	Recibir, revisar, registrar y clasificar los reportes de los usuarios.
			9	Atender y documentar las consultas y reclamos de los usuarios.
			10	Dar seguimiento a la resolución de los reportes escalados a los siguientes niveles de soporte.
			11	Asignar la prioridad a los reportes y asignar al encargado de su atención.
			12	Identificar los elementos de configuración o servicios afectados por el incidente y verificar si existen cambios en proceso para su resolución, así como si se aplicaron cambios que pudiesen haber provocado el incidente.
			13	Buscar una posible solución o respuesta al reporte en la base de datos de conocimientos y aplicar protocolos para solucionar el mismo.
			14	Resolver los registros de incidentes solucionados y notificar la solución a los procesos interesados.
			15	Comunicar los resultados de la solicitud de servicio a los usuarios y enviarles la encuesta de satisfacción.
			16	Gestionar la creación o actualización de artículos de la base de conocimientos cuando así lo requieran.
			17	Administrar usuarios relacionados con los sistemas transaccionales o cualquier otro sistema o aplicativo del Conglomerado en los diferentes ambientes (creación, modificación, suspensión y exclusión de usuarios).
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			18	18.Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			19	Velar por el logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionadas directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda, alineados a la Metodología Institucional de Administración de Riesgos y las políticas internas del Conglomerado.
			20	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			21	21.Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			22	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			23	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			24	Le puede corresponder participar activamente en las diferentes reuniones en las que se dé a conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes a la Dependencia donde se encuentre asignado.
			25	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo a su superior inmediato, para el trámite respectivo ante la Dirección Corporativa de Riesgo.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEF
			26	Según el Acuerdo SUGEF 14-17 "Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información", el cual establece los requerimientos mínimos para la gestión de tecnología de información que deben de acatar las entidades supervisadas y reguladas del sistema financiero costarricense y en concordancia con la Ley de Control Interno, Capítulo III, Sección I "Deberes del jerarca y los titulares subordinados", capítulo 12,13 y 14, este puesto es responsable del desarrollo de las actividades y tareas que le asignen velando por un adecuado ejercicio del mismo, debe garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones que le corresponde ejecutar tomando las medidas correctivas en beneficio de la institución. Por el nivel del puesto deberá promover mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno en la gestión que le corresponde realizar. Debe procurar mantener las operaciones con un nivel de riesgo aceptable.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Segundo año de Ingeniería de Sistemas u otra carrera universitaria afín con las funciones del puesto.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años y seis meses de experiencia en actividades propias a las descritas.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Inglés técnico intermedio
	2. Conocimientos de la infraestructura tecnológica del Conglomerado
	3. Conocimientos en programación y operación de equipo periférico de cómputo
	4. Conocimiento de procesos críticos de negocio del Conglomerado
	5. Conocimiento de paquetes de ofimática
	6. Conocimiento de las herramientas utilizadas en el área
	7. Conocimientos de COBIT 4.1 o superior relacionados con el enfoque hacia el soporte a usuarios de TI
	8. Conocimientos de ITIL 3 o superior relacionados con el enfoque hacia el soporte a usuarios de TI
CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: TECNICOS SOPORTE			
CODIGO	Cardinales	D	C	B	A
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	Gerenciales	D	C	B	A
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	Negocio	D	C	B	A
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	Soporte	D	C	B	A
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	DISC - Personalidad	D	C	B	A
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				

Observaciones:	**Este perfil cuenta con el visto bueno de la GGC, en oficio DIRCH-397-2016 y HT-0306-GGC-2016 (13-06-2016).** **Se incluyen Funciones de Riesgo las cuales se incorporan a los perfiles con la aprobación de la Gerencia General Corporativa, emitida en el HT-493-GGC-2019, de fecha el 14 de octubre 2019. Referencia: DIRGE-689-2019 / DIRCH-1477-2019.**