MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Auditoría Interna	**Área:**	Dirección Auditoría de Tecnologías de Información.
Código del Cargo:	2009.07	**Código del Puesto:**	2009
Categoría:	17	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Procesamiento Electrónicos de Datos 2
Nombre del Cargo:	Técnico de Soporte Auditoría TI	**Reporta a:**	Director de Auditoría de Tecnología de la Información-ATI
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores de soporte técnico a los funcionarios de la Auditoría Interna que permitan ejecutar las labores de la manera eficiente y oportuna, así como facilitar el acceso a los sitios y herramientas tecnológicas al personal.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Atender los requerimientos presentados por la Auditoría Interna y sus dependencias adscritas para la implementación de herramientas tecnológicas necesarias para la ejecución de las actividades de la Auditoría, respaldo de información o revocación de permisos.
			2. Brindar mantenimiento a solicitud de las Jefaturas de la Auditoría de los sitios públicos o privados publicados en la Intranet.
			3. Brindar apoyo técnico- informático al personal de la Auditoría Interna.
			4. Atender los incidentes que se presentan a los funcionarios de la Auditoría Interna en la ejecución de sus labores, de manera remota o presencial.
			5. Facilitar capacitaciones sobre el uso de las herramientas disponibles en la Intranet y Office 365.
			6. Gestionar la atención de las necesidades de herramientas tecnológicas para la ejecución de las labores de los funcionarios de la Auditoría Interna.
			7. Revisar y gestionar las solicitudes de acceso al Sistema SIAR.
			8. Gestionar los accesos de los funcionarios de Auditoría Interna, a solicitud de las Jefaturas para los sistemas del Banco.
			9. Coordinar con Tecnologías de la Información cualquier cambio o ajuste de los sistemas utilizados por la Auditoría.
			10. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			11. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			12. Ejecutar otras funciones propias de la Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			13. Contribuir a que se alcancen los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección de la Institución; en cumplimiento de sus deberes y competencias según lo establece la Ley General de Control Interno.
			14. Verificar el cumplimiento, la validez y la suficiencia del sistema de control interno de su competencia institucional, informar de ello y proponer las medidas correctivas que sean pertinentes, de conformidad con el marco regulatorio que le aplica.
			15. Conocer el marco institucional de gestión de riesgos y considerar los riesgos relevantes de los procesos evaluados, durante el desarrollo de las actividades asignadas como parte del plan de trabajo de la Auditoría.
			16. Velar por una adecuada gestión de los riesgos que pueden impactar sobre el plan estratégico y el plan de trabajo de la Auditoría Interna.
			17. Velar por un adecuado desarrollo e implementación de las medidas adoptadas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo de la Auditoría, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			18. Participar en el desarrollo, implementación y seguimiento de los planes de acción para minimizar el impacto de los riesgos propios de los procesos de la Auditoría.
			19. Promover que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			20. En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo de conformidad con lo establecido en el sistema de gestión de riesgos de la Auditoría.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEF
			21.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.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Diplomado o Tercer año Universitario en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática o Ingeniería Ciencias de la Computación.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores relacionadas con actividades de soporte técnico de equipos de usuario final.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimientos en administración de sharepoint.
	2. Conocimientos en programación y operación de equipo periférico de cómputo.
	3. Conocimiento en la instalación, configuración y mantenimiento de computadoras de usuario final.
	4. Conocimiento en la administración de bases de datos y lenguaje de programación SQL.

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

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente del Conglomerado Financiero.
	2. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero .
	3.Conocimiento del Código de Ética del Conglomerado Financiero.
	4. Conocimiento en los Productos y Servicios del Conglomerado Financiero.
	5. Conocimiento en Inglés técnico que lo faculte para la lectura e interpretación de manuales técnicos o documentos relacionados con las funciones.
	6. Conocimiento básico sobre mejores prácticas en TI (COBIT, ITIL).

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Word, Excel, Power Point, Outlook, Sharepoint				
	SIAR				
	SIPRE				
	Power BI				
	SQL Plus				
	Consola de acceso remoto				
	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: TÉCNICO DE 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	**Del 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	**Del 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:	**La Gerencia General Corporativa aprueba la creación de este perfil, mediante el oficio GGC-313-2021, con fecha 01 de marzo 2021. Referencia DIRCH-0299-2021**				