MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión de Servicios	**Área**	Área Atención Cliente Interno
Código del Cargo:	2009.XX	**Código del Puesto:**	2009
Categoría	17	**Nombre del Puesto:**	Técnico PED 2
Nombre del Cargo:	Agente de Soporte Nivel 2	**Reporta a:**	Jefe Área Atención Cliente Interno
Objetivo del Cargo:	Ejecución de labores de segundo nivel de contacto, para la recepción y solución de incidentes y solicitudes recibidas en la Mesa de Servicios.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Planear y organizar el trabajo en coordinación con el superior inmediato.
			2	Atender consultas y solicitudes e incidentes de clientes internos, así como participar en diferentes actividades cuando sea solicitado por la jefatura.
			3	Velar porque los trabajos encomendados se cumplan oportunamente y de acuerdo con las fechas establecidas.
			4	Permanecer actualizado en cuanto los cambios y nuevas tendencias que se presentan en el área a la que pertenece.
			5	Acatar y velar por el cumplimiento de normas, leyes, procedimientos y políticas tanto internas como externas que afecten la función.
			6	Cumplir con los estándares de calidad en la ejecución de las labores.
			7	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES ESPECÍFICAS
			8	Investigar con ayuda de la base de datos de conocimientos la información requerida para responder o solucionar una solicitud de servicio o incidente escalado a su nivel.
			9	Dar solución a un incidente y corroborar el correcto funcionamiento del servicio.
			10	Dar seguimiento a las solicitudes e incidentes escaladas a niveles superiores o proveedores de TI.
			11	Documentar las soluciones aplicadas en la KMDB.
			12	Resolver los registros de incidentes y solicitudes solucionados, gestionar la actualización de la base de datos de conocimientos y notificar la solución a los interesados.
			13	Brindar apoyo a los administradores locales de seguridad de las diferentes oficinas respecto a la creación, modificación y exclusión de usuarios en los diferentes sistemas.
			14	Administrar usuarios relacionados con los sistemas transaccionales o cualquier otro sistema o aplicativo del Conglomerado en los diferentes ambientes (creación, modificación, suspensión y exclusión y usuarios).
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			15	15.Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			16	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.
			17	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			18	18.Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			19	19.Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			20	20.Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			21	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.
			22	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
			23	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:	Tercer año universitario o Diplomado Universitario en Ingeniería de Sistemas u otra carrera afín relacionada con las funciones del puesto.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años 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 / alto
	2. Conocimiento de procesos críticos de negocio del Conglomerado
	3. Conocimiento básico sobre los sistemas transaccionales del Banco
	4. Conocimientos de la infraestructura tecnológica del Conglomerado
	5. Conocimientos en programación y operación de equipo periférico de cómputo
	6. Conocimiento del entorno bancario
	7. Conocimiento de paquetes de ofimática
	8. Conocimiento de las herramientas utilizadas en el área
	9. Conocimientos de COBIT 4.1 o superior relacionados con el enfoque hacia el soporte a usuarios de TI
	10. Conocimientos de ITIL 3 o superior relacionados con el enfoque hacia el soporte a 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.**