MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Tecnología de Información	**Área**	División Gestión de Servicios
Código del Cargo:	3004.XX	**Código del Puesto:**	3004
Categoría	20	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo Bancario Administrativo 1
Nombre del Cargo:	Facilitador División Gestión de Servicios	**Reporta a:**	Jefe División Gestión de Servicios
Objetivo del Cargo:	Encargado de colaborar con la dirección, planificación, organización, seguimiento de los planes operativos y estratégicos, así como documentar las autoevaluaciones. Representa a la Jefatura de División cuando sea necesario.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Representar a la Jefatura de la División cuando así se le solicite.
			2	Facilitar y apoyar la coordinación, planificación, organización y control de las tareas asignadas a la División por medio del control de acuerdos, avances en las tareas asignadas, entre otros.
			3	Apoyar a la Jefatura de la División en temas relacionados con el Plan Estratégico de Tecnologías de Información en los temas de su ámbito.
			4	Apoyar en la ejecución de las actividades de planificación y supervisión de las actividades de planeamiento estratégico y los planes tácticos, PAO, BSC, auto evaluaciones y demás tareas administrativas o técnicas asociadas.
			5	Asesorar a las jefaturas adscritas a la División en los lineamientos del Plan Anual Operativo, Plan de Trabajo del Área, presentación de informes y evaluaciones de control interno.
			6	Apoyar a las jefaturas adscritas a la División en el logro de sus necesidades para el cumplimiento de sus objetivos.
			7	Consolidar el presupuesto de la División y dar seguimiento a su ejecución, reportando los resultados obtenidos según la periodicidad definida.
			8	Velar por el cumplimiento de las directrices y recomendaciones emitidas por la Dirección de Tecnología de Información y la normativa emitida por los entes reguladores (Internos y Externos).
			9	Dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos tomados en los diferentes Comités de la Dirección de Tecnología de Información, asignados a la División.
			10	Revisar los documentos referidos a la gestión de la División, (viáticos, kilometraje, tiempo extraordinario, caja chica, prórrogas de dedicación exclusiva y disponibilidad, vacaciones, nombramientos y prórrogas del personal y autorización de salidas de equipos).
			11	Apoyar a la Jefatura en la ejecución y control del desempeño de los procesos de TI asignados a la División.
			12	Velar por la implementación de los planes de acción para el manejo de riesgos asignados a la División.
			13	Preparar la documentación y respuestas a requisitos de control interno y cumplimiento regulatorio que le sean solicitados.
			14	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES ESPECÍFICAS
			15	Consolidar las encuestas de satisfacción de usuarios y reportes de quejas recibidos tanto por las áreas adscritas a la División, así como las relacionadas con el modelo de gestión de servicios y reportar los resultados al área de Calidad de TI.
			16	Consolidar los indicadores del modelo de gestión de servicios y reportar los resultados al área de Calidad de TI.
			17	Gestionar las actividades relacionadas a la gestión del presupuesto y costos de la División.
			18	Consolidar las necesidades y documentar la planificación de las campañas de concientización y comunicación sobre los servicios de TI.
			19	Mantener actualizado un repositorio de patrones de actividad de negocio y de la demanda de servicios de TI, que sirva como insumo para la planificación de la capacidad de los servicios de TI.
			20	Coordinar la preparación de la documentación y respuestas a requisitos de control interno y cumplimiento regulatorio solicitados por el Área de control y cumplimiento.
			21	Brindar soporte administrativo en avances de actividades, confección de minutas, seguimiento de acuerdos, entre otros.
			22	Apoyar en las actividades relacionadas al modelo de gestión de demanda y modelo de gestión de servicios.
			23	Atender actividades relacionadas a contrataciones y la administración de contratos.
			24	Coordinar la preparación de la documentación y respuestas a requisitos de control interno y cumplimiento regulatorio solicitados por las dependencias correspondientes.
			25	Apoyar a las áreas adscritas a la División, en el seguimiento de la atención de los requerimientos atendidos.
			26	Dar seguimiento a las recomendaciones de Auditoría (interna y externa), elaboración del informe mensual a la DIRTI, a los planes de acción de autoevaluación SUGEF de los procesos de la División y sus áreas, control interno, riesgo operativo, generando los informes de seguimiento respectivos.
			27	Dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos tomados en los diferentes comités a nivel institucional, que han sido asignados a la División.
			28	Supervisar al personal de las áreas adscritas de la División, en ausencia de las jefaturas, por designación de la Jefatura de la División.
			29	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			30	Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			31	Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			32	32.Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			33	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			34	Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			35	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			36	Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			37	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

				FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEF
			38	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:	Licenciatura en Administración de Empresas u otra carrera afín relacionada con las funciones del puesto.
	Legales:	Incorporación al Colegio de Profesionales respectivo.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en actividades relacionadas con 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 las leyes nacionales aplicables al Conglomerado
	3. Conocimiento de normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Conglomerado
	4. Conocimiento de paquetes de ofimática
	5. Conocimiento de las herramientas utilizadas en el área
	6. Conocimiento de normativa externa de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN
	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: PROFESIONALES 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-967-2016 (26-09-2016).** **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.**