MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión de Servicios	**Área**	Área Atención Cliente Interno
Código del Cargo:	3004.XX	**Código del Puesto:**	3004
Categoría	20	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo Bancario Administrativo 1
Nombre del Cargo:	Supervisor de la Mesa de Servicios	**Reporta a:**	Jefe Área Atención Cliente Interno
Objetivo del Cargo:	Ejecución de labores de supervisión y evaluación de forma continua a los equipos de trabajo de la Mesa de Servicios.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Ejecutar, desarrollar y supervisar proyectos y actividades de nivel profesional.
			2	Investigar, analizar y realizar informes diversos sobre las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
			3	Elaborar respuestas integrales a informes, oficios, consultas, solicitudes y otros asuntos que le sean asignados.
			4	Revisar y analizar documentos de diversa índole, emitir su criterio profesional y recomendar las acciones correspondientes.
			5	Controlar y dar seguimiento a la aplicación de los procedimientos relacionados con sus actividades.
			6	Velar porque los trabajos encomendados se cumplan oportunamente y de acuerdo con las fechas establecidas.
			7	Permanecer actualizado en cuanto a los cambios y nuevas tendencias que se presentan en el área a la que pertenece.
			8	Cumplir con los estándares de calidad en la ejecución de las labores.
			9	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES ESPECÍFICAS
			10	Apoyar a la jefatura en las tareas de coordinación del personal de las líneas de soporte.
			11	Realizar para cada nuevo ingreso de personal un proceso de inducción y acompañamiento.
			12	Evaluar el desempeño de los operadores de la Mesa de Servicios, a través de evaluaciones periódicas sobre las responsabilidades básicas y conocimientos requeridos e identificar necesidades de capacitación.
			13	13. Revisar periódicamente el procedimiento para la priorización de los reportes determinando su nivel de cumplimiento con el SLA.
			14	Realizar periódicamente estudios de capacidad de la Mesa de Servicios para identificar la cantidad de recurso humano y tecnológico que se necesita, en proporción a la demanda de reportes en el período.
			15	Verificar el cumplimiento de los acuerdos de niveles del servicio establecidos por el negocio para la Mesa de Servicios.
			16	Resolver conflictos con los usuarios en casos en que no se cumplan los tiempos de atención o existan inconformidades con el servicio brindado.
			17	Generar informes relacionados con el desempeño de la Mesa de Servicios, operadores de la Mesa de Servicios y los grupos de especialistas.
			18	Analizar los incidentes críticos y recurrentes durante el mes para determinar tendencias que deban ser trabajadas a nivel de problemas.
			19	Revisión y generación de informes de accesos de los diferentes usuarios del personal del área.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			20	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.
			21	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.
			22	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.
			23	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			24	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.
			25	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			26	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.
			27	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
			28	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 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. 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-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.**				