MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión de la Infraestructura	**Área:**	Área Gestión de Mantenimiento
Código del Cargo:	4010.02	**Código del Puesto:**	4010
Categoría	11	**Nombre del Puesto:**	Técnico en Mantenimiento
Nombre del Cargo:	Soporte del Sistema de Reportería	**Reporta a:**	Supervisor Área Gestión de Mantenimiento
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores de soporte en el Área Gestión de Mantenimiento en las actividades relacionadas con el sistema interno de reportería. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Revisar y asignar todos los reportes de trabajo a las diferentes dependencias de la División de la Infraestructura.
			2. Realizar respaldos de la base de datos del sistema de reportes.
			3. Elaborar informes y graficas estadísticas de la cantidad de reportes atendidos por unidad, región, tipo de trabajo y otros.
			4. Aplicar seguimientos que permitan el mejoramiento en el control de los procesos respectivos al Área Gestión de Mantenimiento.
			5. Evaluar la percepción y satisfacción de los clientes con respecto a la calidad de los servicios brindados por División de la Infraestructura.
			6. Gestionar, controlar y dar seguimiento a los tramites, reportes y gestiones realizadas ante empresas o proveedores externos, creando un expediente digital para su debido control.
			7. Recopilar y crear de un expediente digital de los eventos de perdida que haya ocurrido en una oficina o que se lograron evitar con el debió monitoreo en tiempo real, esto con el fin de crear recomendaciones que permitan mejorar los controles.
			8. Dar seguimiento a la ejecución de las pruebas programadas para la prevención de eventos de perdida en oficinas, agencias o cajeros islas, según sea planteado.
			9. Elaborar los documentos que permitan un control estadístico de las requerimientos o solicitudes ingresados, en donde incluya atendidos, concluidos, anulados o ya sea el caso de rechazados, en el sistema de reportes, sistema de monitoreo y/o en el instructivo.
			10. Ejecutar, controlar y monitorear la creación, modificación y/o retiro de equipos o programas para el sistema de monitoreo, solicitados a la dependencia de DGI.
			11. Conducir cuando se requiera, los vehículos de la institución con el fin de realizar las tareas asignadas por la jefatura.
			12. Cumplir con la calidad y tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			13. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			14. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			15. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES ESPECÍFICAS RELACIONADAS CON RIESGO
			16. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			17. Ejecutar las acciones delegadas para el logro de los objetivos y 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.
			18. Atender las tareas para el cumplimiento de los resultados de la gestión de riesgos, aportando las evidencias que justifiquen la eficiencia y eficacia de la operativa institucional.
			19. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			20. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, 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.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Técnico Medio o Segundo Año Universitario en la carrera de construcción o mantenimiento.
	Legales:	No Aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en procesos de gestión de mantenimiento, en la elaboración de informes y estadísticas.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en la elaboración de Informes Técnicos.
	2. Conocimiento en la elaboración de Graficas Estadísticas.
	3. Conocimiento en respaldo de bases de datos.

*** Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de una prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección. De ser requerida una certificación el participante debe presentar el respectivo respaldo.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	2. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República.
	3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la (Ley 8204).
	4. Conocimiento en la Normativa Interna relacionada al Conglomerado Financiero.
	5. Conocimiento del Código de Ética del Conglomerado Financiero.
	6. Conocimiento de los Productos del Conglomerado Financiero.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, power point, Outlook

COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: OPERATIVO 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 oficio GGC-1444-2020, con fecha 12 de noviembre de 2020. Referencia DIRCH-1124-2020.**				