

<div><div>MANUAL DE CARGOS</div></div>				
Dependencia:	División Gestión de Servicios		Área:	Área Atención Cliente Interno
Código del Cargo:	3011.30		Código del Puesto:	3011
Categoría:	21		Nombre del Puesto:	Profesional PED 2
Nombre del Cargo:	Gestor de Problemas		Reporta a:	Jefe Área Atención Cliente Interno
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con la gestión del ciclo de vida de los problemas, mediante la prevención, el análisis de los registros y antecedentes de los incidentes escalados, con el fin de identificar su tendencia y alcance para evitar un problema significativo, determinando la prioridad y categoría. Además, gestionar con equipos de trabajo responsables de proveer soluciones definitivas para que los problemas resueltos se eliminen completa y satisfactoriamente, así como minimizar el impacto de los que no se pueden evitar. Así mismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente, brindar apoyo en lo que solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales.			
MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES	
			1	Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades y tareas designadas por la Jefatura del Área.
			2	Elaborar y presentar informes de acuerdo con la frecuencia definida por la organización para la gestión de problemas, así como de las actividades realizadas a solicitud de la jefatura, generar cronogramas y minutas de reuniones a las que asiste. Así mismo, comunicar el progreso de la resolución de problemas y supervisar el seguimiento de los incidentes no resueltos.
			3	Cumplir con las políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados con el Área, tanto interno como externas.
			4	Participar en proyectos informáticos dentro de su campo de acción y en reuniones con la jefatura para la asignación de prioridades de tareas o proyectos.
			5	Colaborar con la jefatura en la atención de las recomendaciones de Auditoría interna o externa y planes de mitigación que se puedan generar con respecto a la gestión de problemas, reportando el cumplimiento de los indicadores del proceso, así como, realizar la revisión y actualización de la documentación referente a los procesos y procedimientos.
			6	Investigar, crear, proponer y difundir nuevas formas de trabajo y herramientas para la automatización y gestión de los recursos informáticos propios del Área.
			7	Asesorar y brindar apoyo técnico a clientes internos y externos (proveedores, áreas de apoyo y de negocio bancario), así como a las jefaturas en su ámbito de acción.
			8	Coordinar, dirigir y definir la agenda de actividades o sesiones, así como todos los aspectos relacionados a la Gestión de Problemas.
			9	Identificar problemas a través de la correlación de informes de incidentes, registros de errores y otros recursos que permitan la identificación de problemas.
			10	Convocar a los equipos interdisciplinarios para la atención de los problemas y sensibilizar en sus responsabilidades a todos los roles que participan en el proceso, además, definir, coordinar y dar seguimiento a estos equipos, a fin de ayudar en la identificación de problemas, en el análisis de la causa raíz y en la determinación de la solución para respaldar la gestión.
			11	Identificar, comprender y analizar las causas subyacentes de un incidente, con el fin de determinar el mejor método para eliminarlas.
			12	Asignar las funciones y responsabilidades a los equipos de trabajo de atención del problema.
			13	Realizar la apertura de los problemas en la herramienta de gestión para su debida atención, identificando todos los requerimientos y campos, a fin de completar la documentación en el formato de apertura de problemas, asociando, además, los elementos de configuración afectados con el error establecido e incidentes relacionados.
			14	Actualizar la base de datos del Catálogo de Problemas y la base de Datos de Errores conocidos, así como el estado actual de los problemas activos.
			15	Gestionar el cumplimiento de la prioridad y tareas asignadas por los equipos o comités de problemas para la atención de los problemas.
			16	Garantizar la documentación, los avances de los problemas, dashboard de evidencias y la trazabilidad de cada problema en la herramienta de gestión.
			17	Realizar el cierre en la herramienta de gestión, identificando todos los requerimientos y campos, con el objetivo de validar una solución estable, a fin de completar la documentación en el formato de cierre de problemas (causa raíz, error conocido).
			18	Identificar y proponer mejoras al proceso de Gestión de Problemas, con el objetivo de que puedan ser analizadas y determinar las acciones correctivas a través de un plan de acción, con base en el análisis continuo de los distintos marcos de trabajo y buenas prácticas.
			19	Determinar niveles de prioridad mediante consultas y categorización para asegurar que la identificación de problemas y el análisis de la causa raíz se llevan a cabo en tiempo, de acuerdo con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS's) establecidos basándose en los riesgos de negocio y en la definición del servicio.
			20	Comunicar a la Mesa de Servicios los problemas identificados de manera que los clientes y la gestión de TI se encuentren informados. Asimismo, el calendario de cierre del problema y su respectiva solución.
			21	Optimizar el uso de recursos, reducir las soluciones temporales y dar seguimiento a las tendencias de los problemas.
			22	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			23	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área Atención Cliente Interno.
			24	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			25	Ejecutar otras funciones propias del puesto y del Área Atención Cliente Interno.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO	
			26	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.
			27	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.
			28	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.
			29	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			30	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.
			31	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			32	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.
			33	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	
			34	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:	Licenciatura en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería de Sistemas en Computación, Ingeniería de Sistemas Informáticos, Computación e Informática u otra especialidad relacionada con Sistemas de Información.			
	Legales:	No aplica.			
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con la gestión y mantenimiento de procesos de tecnología de la información.			
*Para los puestos profesionales que no cuentan con el requisito académico de Licenciatura según el perfil, deben ostentar mínimo el grado de Bachillerato Universitario en la rama y demostrar mediante certificación la experiencia para el ejercicio del cargo.					
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES				
	1. Conocimiento en fundamentos COBIT.				
	2. Conocimiento en fundamentos ITIL.				
	3. Conocimiento en Scrum.				
	4. Conocimiento básico de procesos críticos de negocio del Conglomerado.				
	5. Conocimiento sobre los sistemas o aplicaciones del Banco.				
	6. Conocimientos básicos de la infraestructura tecnológica del Conglomerado.				
* Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares o por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.					
CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES				
	1. Conocimiento de normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Conglomerado.				
	2. Conocimiento en Atención y Servicio al Cliente.				
	3. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 7786 y sus normativas conexas.				
	4. Conocimiento del manejo y la gestión de riesgos.				
	5. Conocimiento en el idioma inglés a nivel técnico.				
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Word, Excel, Power Point, Outlook				
	System Center Service Manager				
	Sistema T24				
	Sistema Active Directory				
COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: PROFESIONAL SOPORTE			
CÓDIGO	Cardinales:	D	C	B	A
CAR-01	Orientación al Cliente				
CAR-02	Innovación y Creatividad				
CAR-03	Orientación a Resultados				
CAR-04	Seguimiento de procedimientos (Integridad)				
CAR-05	Inteligencia Emocional				
CÓDIGO	De Soporte:	D	C	B	A
SOP-01	Precisión				
SOP-02	Practicidad				
Observaciones:	La Gerencia General Corporativa aprueba la creación de este perfil mediante oficio GGC-813-2023, con fecha 30 de mayo de 2023, autorizado el 31 de mayo de 2023, con la aprobación del informe denominado "Estudio Gestor de Problemas". Se ajusta requisito legal y se incorpora observación de formación académica en línea con lo aprobado por la Gerencia General Corporativa para los puestos técnicos de Tecnología de la Información con el oficio GGC-1516-2022, con fecha 13 de diciembre de 2022 y lo relacionado con competencias acorde con el oficio GGC-1293-2022, con fecha 29 de noviembre de 2022.				