

Dependencia:	División Gestión de Servicios	Área:	Área Atención al Cliente Interno
Código del Cargo:	3010.14	Código del Puesto:	3010
Categoría:	20	Nombre del Puesto:	Profesional PED 1
Nombre del Cargo:	Ingeniero Soporte Usuario Final	Reporta a:	Jefe Área Atención al Cliente Interno
Objetivo del Cargo:	Planear, analizar, desarrollar, controlar y brindar seguimiento de la calidad de los productos y procesos tecnológicos de las distintas áreas del Banco, cumpliendo con las metodologías y estándares establecidos. Así mismo, 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	Brindar apoyo, asesoría y capacitación a las distintas áreas del Banco que lo requieran de acuerdo con las actividades desempeñadas.
		2	Proponer las posibles modificaciones o ajustes en sus áreas, e identificar mejoras en aspectos de procedimientos o normativas.
		3	Supervisar personal de menor nivel para el cumplimiento de metas y objetivos de su área.
		4	Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información en materia de su especialidad que le soliciten.
		5	Aplicar métodos de control para garantizar la eficiencia y eficacia en la presentación de los productos y servicios.
		6	Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados al Área.
		7	Elaborar informes de labores.
		8	Participar en proyectos informáticos cuando le sea solicitado.
		9	Instalar y configurar equipo de cómputo (PCs, impresoras, scanner, modem, entre otros), así como reparar el que se encuentre fuera de garantía.
		10	Revisar, configurar y dar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos (PCs, impresoras, scanner, modem, entre otros) nuevos y ya existentes.
		11	Validar los equipos ofertados (PCs, impresoras, scanner, modem, entre otros) en procesos de licitación con las aplicaciones del Banco.
		12	Realizar la actualización de los equipos de cómputo de usuario final con el fin de evitar vulnerabilidades.
		13	Validar criterios de evaluación sobre equipo de cómputo emitidos por otras áreas de Tecnología de Información.
		14	Colaborar en el control de inventario del equipo de cómputo del Área.
		15	Verificar requerimientos de equipo de cómputo en nuevas aperturas y traslados.
		16	Atender y gestionar las vulnerabilidades en los equipos de cómputo de usuario final emitidos por el Área Seguridad Operativa Informática.
		17	Atender las aperturas y traslados de oficinas o ferias en cuanto a los requerimientos de equipo de cómputo de usuario final.
		18	Validar características técnicas del equipo de cómputo (impresoras, scanners y computadoras, entre otras) emitidas por el área de Investigación Tecnológica, para incluir en nuevas contrataciones.
		19	Gestionar el plqueo de los activos que se reciben producto de compras de equipo de cómputo de usuario final.
		20	Revisar, valorar y gestionar el equipo de cómputo para donaciones o desecho.
		21	Gestionar con proveedores la reparación de equipo de cómputo por garantía.
		22	Efectuar labores de contraparte con terceros sobre los procesos de compra de equipo de cómputo de usuario final vigentes.
		23	Validar los equipos adquiridos (PCs, impresoras, scanner, modem, entre otros) en procesos de licitación con las aplicaciones del Banco.
		24	Atender incidentes y solicitudes de servicio escaladas por la Mesa de Servicios de TI.
		25	Apoyar en el seguimiento a contratos de equipo de cómputo con terceros.
		26	Generar y preparar imágenes para PCs.
		27	Instalar y configurar programas aplicativos como Windows, antivirus, correo electrónico, internet, sesiones de Personal Communications, entre otros.
		28	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
		29	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
		30	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
		31	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO			
		32	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.
		33	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.
		34	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.
		35	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
		36	Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptadas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
		37	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
		38	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.
		39	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 SUGEJ			
		40	Según el Acuerdo SUGEJ 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:	Bachiller en Informática, Ingeniería en Sistemas, Ingeniería en Computación u otra especialidad relacionada con Sistemas de Información.			
	Legales:	No aplica.			
	Experiencia:	Dos años de experiencia en actividades relacionadas con soporte de equipo de cómputo y usuario final.			
CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES				
	1. Inglés Técnico.				
	2. Conocer los sistemas de cómputo de la Institución.				
	3. Reparación y mantenimiento de equipo de cómputo.				
	4. Conocer la estructura de red.				
	5. Monitoreo de equipo de cómputo.				
	6. Conocimientos en Sistemas Operativos.				
* 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. Conocimiento en manejo de riesgos.				
	2. Conocimiento en Administración de proyectos.				
	3. Conocimientos amplios de normas legales.				
CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	System Center Service Manager				
	System Center Configuration Manager.				
	Active Directory				
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:	La Gerencia General Corporativa aprueba ajuste a este perfil mediante oficio GGC-697-2022, con fecha 01 de junio de 2022, aprobado el 02 de junio de 2022. Referencia oficio DIRGC-212-2022 y DIRCH-691-2022.				