

Dependencia:	División Gestión de Servicios	Área:	Área Atención al Cliente Interno
Código del Cargo:	3011.25	Código del Puesto:	3029
Categoría:	21	Nombre del Puesto:	Ejecutivo Bancario Administrativo 3
Nombre del Cargo:	Supervisor Soporte Usuario Final	Reporta a:	Jefe Área Atención al Cliente Interno
Objetivo del Cargo:	Controlar, evaluar y supervisar los procesos, productos y proyectos tecnológicos solicitados por las diferentes áreas, relacionado al área de Atención al Cliente Interno, asegurando la Calidad y operación de los mismos, cumpliendo con los procedimientos y normativas establecidas. 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 Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar proyectos mediante equipos de trabajo interdisciplinarios.
			2 Brindar apoyo y asesoría técnica a superiores, personas involucradas en los proyectos (clientes internos, proveedores, área de negocio bancario).
			3 Velar porque se mantenga una adecuada y actualizada documentación, así como gestionar la solución a los problemas de asignación y restricción de recursos.
			4 Controlar y evaluar las estrategias, métodos y procedimientos de trabajo con el fin de proponer ajustes para lograr mayores niveles de eficiencia y eficacia en el proyecto o área asignada.
			5 Proponer las posibles modificaciones o ajustes en sus proyectos o áreas, e identificar mejoras en aspectos de procedimientos o normativas.
			6 Analizar y brindar en conjunto con las áreas involucradas, recomendaciones para la buena marcha de los proyectos.
			7 Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos, metodologías y procedimientos relacionados, tanto internos como externos.
			8 Elaborar y presentar informes periódicamente.
			9 Llevar el control y seguimiento de minutas, cronogramas de trabajo del personal a su cargo.
			10 Administrar (registrar eventos, analizar situaciones de amenaza, revisar bitácoras) según el esquema de seguridad para garantizar la integridad de las configuraciones del equipo de cómputo, en coordinación con el área de Seguridad Operativa.
			11 Controlar y dar seguimiento al vencimiento de las garantías del equipo de cómputo y la gestión del cambio de los equipos obsoletos (impresoras, scanners, portátiles, computadoras de escritorio, tabletas y demás equipo clasificado como equipo de cómputo).
			12 Gestionar con el Área Investigación Tecnológica el análisis de las capacidades y características que deben tener los equipos de cómputo de usuario final que se adquieran en el Banco (impresoras, scanners, computadoras, tabletas, etc.).
			13 Gestionar la implementación de las políticas de seguridad aplicables al equipo de cómputo de usuario final, definidas por el Área Seguridad Operativa Informática.
			14 Velar y mantener actualizados y documentados todos los procedimientos y guías referentes a equipo de cómputo de usuario final (impresoras, scanners, computadoras, tabletas, etc)
			15 Brindar seguimiento, controlar y distribuir con el personal a cargo los incidentes y solicitudes que se presenten, relacionadas con el equipo de cómputo de usuario final (impresoras, scanners, tabletas, computadoras, etc)
			16 Participar con otras áreas en la investigación de nuevas configuraciones aplicables al equipo de cómputo (impresoras, scanners y computadoras).
			17 Coordinar giras, aperturas de oficinas y el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo (impresoras, scanners y computadoras).
			18 Velar y llevar el control de los activos del área y todos los activos pertenecientes a las compras de equipo de usuario final que se realicen en el área.
			19 Realizar las gestiones de compra (elaboración de carteles, recepción de ofertas, análisis de ofertas, elaboración de informes de adjudicación y todo lo que se requiera para realizar una compra) de equipos de usuario final que sean requeridas, tanto por obsolescencia como por necesidades nuevas de las dependencias del Banco.
			20 Gestionar y validar la recepción y entrega de los equipos adquiridos en coordinación con los proveedores.
			21 Gestionar y coordinar la recepción del equipo de cómputo que se sustituye con equipo nuevo.
			22 Colaborar con la Jefatura en la elaboración del PAO y Presupuesto relacionado con la adquisición de equipo de cómputo de usuario final.
			23 Apoyar a la Jefatura en las tareas de coordinación del personal a cargo.
			24 Evaluar el desempeño del personal a cargo, a través de evaluaciones periódicas sobre las responsabilidades básicas y conocimientos requeridos, así como identificar necesidades de capacitación.
			25 Verificar el cumplimiento de los acuerdos de niveles del servicio establecidos por el negocio, para la adquisición y soporte de equipo de cómputo, aperturas o traslados de oficinas y ferias.
			26 Coordinar con las dependencias del Banco las futuras necesidades relacionadas con equipo de cómputo de usuario final, previo a la confección del PAO y Presupuesto del siguiente año.
			27 Analizar incidentes recurrentes de los equipos de cómputo de usuario final, con el objetivo de buscar oportunidades de mejora.
			28 Generar informes requeridos por la Jefatura.
			29 Coordinar y gestionar los requerimientos de los proveedores, a fin de poder brindar los servicios de soporte preventivo y correctivo, además de las configuraciones de los equipos adquiridos.
			30 Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			31 Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			32 Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área de Atención al Cliente Interno.
			33 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			34 Ejecutar otras tareas propias del puesto y del Área de Atención al Cliente Interno.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			35 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.
			36 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.

			37	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.
			38	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			39	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.
			40	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			41	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.
			42	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	
			43	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 Ingeniería en Informática, Ingeniería en Sistemas, Ingeniería en Computación u otra especialidad relacionada con Sistemas de Información.		
	Legales:	No aplica.		
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas a los procesos y proyectos tecnológicos enfocados con el soporte de usuario final.		
*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.				
CODIGO		* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES		
	1. Conocimientos de inglés técnico.			
	2. Conocimiento y dominio de las aplicaciones del Banco.			
	3. Conocimiento del entorno bancario.			
	4. Conocimientos en Mantenimiento de equipo de cómputo.			
	5. Conocimiento del manejo y gestión de riesgos.			
	6. Conocimientos en Administración de Proyectos.			
	7. Conocimientos en sistemas operativos, hardware y software para equipo de cómputo.			
	8. Conocimientos en Cobit.			
	9. Conocimiento en ITIL.			
* 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. Conocimientos en seguridad de la Información y Ciberseguridad.			
	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 las herramientas utilizadas en el área.			
	5. Conocimiento de normativa externa de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN.			
	6. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 7786 y sus normativas conexas.			
CODIGO		SISTEMAS UTILIZADOS		
	Word, Power Point, Excel, Outlook			
	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:	<p>Se crea perfil mediante el Manual de Puestos de Tecnología de Información, aprobado por la Junta Directiva Nacional en Sesión 2993, de fecha el 19 de julio de 1994.</p> <p>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.</p> <p>La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil, mediante oficio GGC-1516-2022, con fecha 13 de diciembre de 2022, en cuanto al requisito legal y observación de formación académica. Referencia DIRGC-620-2022 / DIRCH- 1586-2022.</p> <p>La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-014-2023, con fecha 04 de enero de 2023, aprobado el 09 de enero de 2023. Referencia oficio DIRGC-691-2022 y DIRCH-1719-2022. Este perfil sustituye al cargo 3029.xx Supervisor del Área de Taller.</p>				