

Dependencia:	División Gestión de Servicios	Área	Área Administración de Relaciones
Código del Cargo:	3010.15	Código del Puesto:	3010
Categoría	20	Nombre del Puesto:	Profesional PED 1
Nombre del Cargo:	Gestor de Niveles de Servicio	Reporta a:	Jefe Área Administración de Relaciones

Objetivo del Cargo: Ejecutar labores relacionadas con la solicitud, definición y modificación de los SLA, OLA, catálogo de servicios, perfil tecnológico y cumplimiento de los niveles de servicio que se brindan a nivel del Conglomerado. 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 su área e identificar mejoras en aspectos relacionados con procedimientos o normativas.
			3 Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información en materia de su especialidad, que le soliciten.
			4 Aplicar métodos de control para garantizar la eficiencia y eficacia en la presentación de los productos y servicios.
			5 Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados con el área.
			6 Registrar tiempos de plan de trabajo y elaborar informes de las labores correspondientes.
			7 Participar en proyectos informáticos cuando le sea solicitado.
			8 Administrar el catálogo de servicios y el perfil tecnológico (conceptualización, modificaciones, comunicación, creación, otros) y su presentación al Comité Interno de TI.
			9 Negociar, validar y formalizar los SLA y OLAS con las jefaturas relacionadas.
			10 Administrar el SPD-paquete del diseño del servicio- (conceptualización, modificaciones, comunicación, creación, otros) y su presentación al CITI.
			11 Coordinar las tareas de definición de los niveles de servicio base, que se llevarán a negociación.
			12 Validar periódicamente que todo el personal involucrado en la administración de niveles de servicio se encuentre capacitado en la ejecución de los procedimientos establecidos.
			13 Realizar el monitoreo periódico del cumplimiento de los niveles de servicio brindados al Conglomerado, identificando brechas y coordinando las acciones de respuesta con las jefaturas dueñas de los servicios de TI.
			14 Coordinar la evaluación de riesgos e impacto del Catálogo de Servicios (SLA y OLAS).
			15 Reportar el estado de cumplimiento de los niveles de servicio a las partes interesadas.
			16 Documentar y mejorar los procesos de TI a cargo del área, con base en el marco de referencia COBIT e ITIL.
			17 Mantener actualizadas las políticas, directrices, normas, presupuestos, modelos, recursos y capacidades para las actividades y los procesos del diseño del servicio.
			18 Coordinar, priorizar y programar todos los recursos del diseño del servicio para satisfacer todas las peticiones que causen conflictos.
			19 Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			20 Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área Administración de Relaciones.
			21 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			22 Ejecutar otras tareas propias del puesto y del Área Administración de Relaciones.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			23 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.
			24 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.
			25 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.
			26 Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			27 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.
			28 Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			29 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.
			30 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 SUGE
			31 Según el Acuerdo SUGE 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 la gestión y modificación de SLA, OLA y del catálogo de servicios de TI.	
CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES		
	1. Conocimiento en Cobit 4.1 Foundations o superior.		
	2. Certificación acreditada de ITIL 3 Foundations o superior.		
	3. Conocimiento de SCRUM Máster.		
* 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.			

* 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 / alto.				
	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.				
CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Word, Excel, Power Point, Outlook				
	Project				
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 ajusta según oficio DIRCH-431-2017 (25-04-2017), con el visto bueno de la Gerencia General Corporativa. 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. La Gerencia General Corporativa aprueba ajuste a este perfil mediante oficio GGC-1137-2022, con fecha 07 de octubre de 2022, aprobado el 07 de octubre de 2022. Referencia oficio DIRGC-389-2022 y DIRCH-1115-2022.				