

Dependencia:	División Gestión de Servicios	Área	Área Atención Cliente Interno
Código del Cargo:	5018.01	Código del Puesto:	5018
Categoría	20	Nombre del Puesto:	Supervisor de Turno (Mesa de Servicio TI)
Nombre del Cargo:	Coordinador con el Negocio – Mesa de Servicios TI.	Reporta a:	Jefe Área Atención Cliente Interno
Objetivo del Cargo:	Ejecutar funciones en la coordinación y control de actividades que conforman las Oficinas Comerciales, con el fin de resolver consultas o errores cometidos en la manipulación de los sistemas informáticos utilizados en dichas oficinas comerciales, brindando así la correcta atención de los reportes de usuarios y análisis, resolución o determinación de alternativas de resolución temporales de incidentes y consultas propias de la operativa del negocio y en caso requerido escalamiento, seguimiento y control al proveedor.		
MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1 Planear y organizar el trabajo en coordinación con el superior inmediato.
			Revisar y atender consultas o incidentes de las Oficinas Comerciales relacionado con los siguientes temas: a) La programación y control de los flujos de efectivo (remesas). b) El cierre de efectivo y bóveda y conciliación de las firmas de títulos valores. c) El cierre contable al final del día en colones y dólares y la emisión de reportería. d) La autorización de tasas preferenciales en certificados de ahorro a plazo, conforme a los parámetros de negociación establecidos. e) La elaboración, emisión y activación de los cheques de gerencia y conciliación de inventarios títulos valor.
			3 Atender, asesorar y evaluar consultas del personal de las Oficinas Comerciales en todos los trámites relacionados con los servicios y productos que el Banco ofrece.
			4 Evacuar consultas y atender solicitudes de clientes internos a nivel especializado de la operativa de negocio, así como participar en diferentes actividades cuando sea solicitado por la jefatura.
			5 Velar porque los trabajos encomendados se cumplan oportunamente y de acuerdo con las fechas establecidas.
			6 Permanecer actualizado en cuanto los cambios y nuevas tendencias que se presentan en el área a la que pertenece y áreas de negocio.
			7 Acatar y velar por el cumplimiento de normas, leyes, procedimientos y políticas tanto internas como externas que afecten la función.
			8 Cumplir con los estándares de calidad en la ejecución de las labores.
			9 Investigar, analizar y realizar informes diversos sobre las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
			10 Elaborar respuesta integrales a informes, oficios, consultas, solicitudes y otros asuntos que le sean asignados.
			11 Revisar y analizar documentos de diversa índole, emitir su criterio profesional y recomendar las acciones correspondientes.
			12 Ejecutar otras tareas propias del puesto.
			FUNCIONES ESPECÍFICAS
			13 Monitorear los procedimientos de escalamiento entre líneas de soporte según los acuerdos de niveles de servicio formalizados, atendiendo conflictos y asegurando el cumplimiento de las métricas establecidas.
			14 Verificar el cierre de todos los reportes atendidos y su debida comunicación al usuario solicitante y velar por la realización de la encuesta de satisfacción a los usuarios.
			15 Coordinar el registro, revisión, publicación, actualización y archivo de los elementos en la KMDB.
			16 Capacitar al personal tercerizado o de Nivel 2 de apoyo a la Mesa de Servicios en las aplicaciones del negocio para dar un soporte inicial básico.
			17 Actualizar el repositorio documental asignado a la Mesa de Servicios en la intranet. Actualizar la intranet (protocolos, formularios de atención).
			18 Ejecutar pruebas de aceptación con usuarios finales y verificar junto con los usuarios finales y analistas la ejecución de pruebas.
			19 Administrar la identidad y cuentas de usuario e identificar y segmentar los usuarios de los servicios de TI (internos y externos).
			20 Registrar, diagnosticar, analizar, resolver, gestionar y sugerir alternativas de resolución y posteriormente escalar el incidente y solicitudes de servicio en caso requerido.
			21 Dar seguimiento a reportes escalados ya sea a otros niveles fuera de la Mesa o a Proveedores y generar informe de seguimiento de reportes.
			22 Realizar inclusión de documentación de reportes, análisis y seguimiento de los incidentes escalados, así como el cierre y controles de reportes escalados a T-menos en el RTC (sistema de registro de errores de T-menos).
			23 Escalar reportes, ya sea dentro del proceso de administración de incidentes, solicitando apoyo al proceso de administración de problemas o al proveedor.
			24 Resolver los incidentes solucionados, gestionar la actualización de la base de datos de conocimientos y notificar la solución a los interesados.
			25 Buscar una posible solución o respuesta a los reportes en la base de datos de conocimientos y aplicar protocolos para solucionar el reporte.
			26 Apoyar a la jefatura en la revisión de los controles para fiscalización de contratos.
			27 Apoyar en la recepción, atención y resolución de reportes o llamadas de los clientes internos del Banco.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			28 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.
			29 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.
			30 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.
			31 Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			32 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.
			33 Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			34 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.
			35 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					
			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 Administración de Empresas u otra carrera afín relacionada con las funciones del puesto.			
	Legales:	Incorporación al Colegio de Profesionales respectivo.			
	Experiencia:	Tres años de experiencia en actividades propias a las descritas.			
CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES				
* 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 normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Conglomerado				
	3. Conocimiento del entorno bancario financiero nacional				
	4. Conocimiento de las leyes nacionales aplicables al Conglomerado				
	5. Conocimiento de la aplicación de los diferentes sistemas utilizados en el Banco.				
	6. Conocimiento de paquetes de ofimática				
	7. Conocimiento de las herramientas utilizadas en el área				
	8. Conocimiento de normativa externa de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN				
	9. Conocimientos de COBIT 4.1 o superior relacionados con el enfoque hacia el soporte a usuarios de TI				
	10. Conocimientos de ITIL 3 o superior relacionados con el enfoque hacia el soporte a usuarios de TI				
	11. Conocimiento sobre herramientas de Service Desk				
CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: JEFATURAS 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 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.				