

Dependencia:	División Gestión de Servicios	Área	Área Atención Cliente Interno
Código del Cargo:	2009.08	Código del Puesto:	2009
Categoría	17	Nombre del Puesto:	Técnico PED 2
Nombre del Cargo:	Agente de Soporte Nivel 2 (Gestor de Incidentes)	Reporta a:	Jefe Área Atención Cliente Interno

**Objetivo del Cargo:** Ejecutar las labores técnicas de segundo nivel de contacto, para la recepción, solución, gestión de incidentes y solicitudes recibidas en la Mesa de Servicios, con el objetivo de garantizar la atención oportuna y el correcto funcionamiento del servicio. 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 y organizar el trabajo en coordinación con el superior inmediato.
			2 Atender consultas, solicitudes e incidentes de clientes internos, así como participar en diferentes actividades cuando sea solicitado por la jefatura.
			3 Velar porque los trabajos encomendados se cumplan oportunamente y de acuerdo con las fechas establecidas.
			4 Permanecer actualizado en cuanto los cambios y nuevas tendencias que se presentan en el área a la que pertenece.
			5 Acatar y velar por el cumplimiento de normas, leyes, procedimientos y políticas tanto internas como externas que afecten la función.
			6 Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			7 Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área de Atención al Cliente Interno.
			8 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			9 Ejecutar otras funciones propias del puesto y del Área de Atención al Cliente Interno.
			FUNCIONES ESPECÍFICAS
			10 Investigar con ayuda de la base de datos de conocimientos la información requerida para responder o solucionar una solicitud de servicio o incidente escalado a su nivel.
			11 Dar seguimiento y gestionar las solicitudes e incidentes escalados a niveles superiores o proveedores de TI con el objetivo brindar soluciones a los incidentes y corroborar el correcto funcionamiento del servicio.
			12 Documentar las soluciones aplicadas a los incidentes y solicitudes en la Base de Datos de Conocimiento (KMDB).
			13 Gestionar los incidentes críticos mediante equipos de trabajo swat incorporando y dirigiendo los recursos necesarios de las diferentes dependencias para que se pueda resolver el incidente en el menor tiempo posible.
			14 Resolver los registros de incidentes y solicitudes solucionados, gestionar la actualización de la base de datos de conocimientos y notificar la solución a los interesados.
			15 Brindar apoyo a los administradores locales de seguridad de las diferentes oficinas respecto a la creación, modificación y exclusión de usuarios en los diferentes sistemas.
			16 Administrar usuarios relacionados con los sistemas transaccionales o cualquier otro sistema o aplicativo del Conglomerado en los diferentes ambientes (creación, modificación, suspensión, exclusión y usuarios).
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			17 Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			18 Velar por el logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionadas directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda, alineados a la Metodología Institucional de Administración de Riesgos y las políticas internas del Conglomerado.
			19 Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			20 Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			21 Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			22 Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			23 Le puede corresponder participar activamente en las diferentes reuniones en las que se dé a conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes a la Dependencia donde se encuentre asignado.
			24 En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo a su superior inmediato, para el trámite respectivo ante la Dirección Corporativa de Riesgo.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEF
			25 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:	Técnico medio o Técnico Universitario o Segundo año de carrera Universitaria 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:	Dos años en la ejecución de labores o en el desarrollo de proyectos académicos relacionados con la gestión y/o mantenimiento de procesos de Tecnología de Información, preferiblemente como Agente de Soporte en Nivel 1.	

CODIGO		* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES			
		1. Conocimiento básico de procesos críticos de negocio del Conglomerado			
		2. Conocimiento sobre los sistemas transaccionales del Banco			
		3. Conocimientos básicos de la infraestructura tecnológica del Conglomerado			
		4. Conocimientos en programación y operación de equipo periférico de cómputo			
		5. Conocimientos de COBIT 5 o superior relacionados con el enfoque hacia el soporte a usuarios de TI			
		6. Conocimientos de ITIL 3 o superior relacionados con el enfoque hacia el soporte a de TI			
		7. Conocimiento en Servicio al Cliente Interno			
* 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 Inglés técnico intermedio / alto			
		2. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.			
		3. Conocimiento del Código de Conducta ( Ética) Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.			
		4. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente			
		5. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 7786.			
CODIGO		SISTEMAS UTILIZADOS			
		Word, Excel, Power Point, Outlook			
		Microsoft Active Directory			
		Microsoft System Center Service Manager			
		Top Secret			
		Sistema T24			
		SIPO			
		AS400			
		Autoriza 7			
		SISCARD			
		COMPETENCIAS REQUERIDAS			
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: TECNICOS SOPORTE			
Código	Competencias 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	Competencias de Soporte	D	C	B	A
SOP-01	Precisión				
SOP-02	Practicidad				
Observaciones:	<p>Este perfil cuenta con el visto bueno de la GGC, en oficio DIRCH-397-2016 y HT-0306-GGC-2016 (13-06-2016).</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 ajuste a este perfil mediante el oficio GGC-203-2022, del 15 de febrero del 2022. Referencia oficio DIRGC-76-2022 y DIRCH-257-2022.</p> <p>La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes en los rubros de formación académica y experiencia con el oficio GGC-1034-2023, con fecha del 26 de junio del 2023. Referencia DIRCH-0754-2023.</p> <p>Adicionalmente se actualiza el apartado de competencias acorde con el oficio GGC-1293-2022, con fecha 29 de noviembre del 2022.</p>				