

Dependencia:	División Gestión de Servicios	Área:	Área Atención Cliente Interno
Código del Cargo:	3005.93	Código del Puesto:	3005
Categoría:	21	Nombre del Puesto:	Ejecutivo Bancario Administrativo 2
Nombre del Cargo:	Supervisor de la Mesa de Servicios	Reporta a:	Jefe Área Atención Cliente Interno
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas a la supervisión y evaluación de forma continua a los equipos de trabajo de la Mesa de Servicios, así como, coordinar las actividades de atención de las consultas, a través de la mesa de Servicios, liderando la comunicación entre T.I., las Áreas del Negocio y Soporte para la resolución de solicitudes e incidentes. 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 las actividades y tareas designadas por la jefatura del Área.
			2 Ejecutar, desarrollar y supervisar proyectos y actividades de nivel profesional.
			3 Realizar informes diversos sobre las actividades realizadas a solicitud de la jefatura y hacer las recomendaciones pertinentes.
			4 Elaborar respuestas integrales a informes, oficios, consultas, solicitudes y otros asuntos que le sean asignados.
			5 Revisar y analizar documentos de diversa índole, emitir su criterio profesional y recomendar las acciones correspondientes.
			6 Participar en reuniones con la jefatura para la asignación de prioridades de tareas o proyectos, así como, apoyar en la coordinación del personal de las líneas de soporte.
			7 Controlar y brindar seguimiento a la aplicación de los procedimientos relacionados con sus actividades.
			8 Proponer las posibles modificaciones o ajustes del Área, identificando mejoras en aspectos de procedimientos o normativas.
			9 Asesorar y brindar apoyo técnico a clientes internos y externos (Proveedores, Áreas de Soporte y Negocio Bancario), así como, a las jefaturas en su ámbito de acción.
			10 Permanecer actualizado en cuanto a los cambios y nuevas tendencias que se presentan en el área a la que pertenece.
			11 Realizar un proceso de inducción y acompañamiento a cada nuevo ingreso de personal.
			12 Evaluar y generar informes relacionados al desempeño de los funcionarios de la Mesa de Servicios, a través de evaluaciones periódicas sobre las responsabilidades básicas y conocimientos requeridos, identificando las necesidades de capacitación.
			13 Revisar periódicamente lo relacionado con los reportes determinando su nivel de cumplimiento con el SLA, asignado al área.
			14 Realizar periódicamente estudios de capacidad de la Mesa de Servicios para identificar la cantidad de recurso humano y tecnológico requerido, en proporción a la demanda de reportes en el período.
			15 Resolver los incidentes que se presentan con los usuarios de las diferentes aplicaciones, en caso de que no se cumplan los tiempos de atención o existan inconformidades con el servicio brindado.
			16 Orientar y apoyar al personal del Área en las dudas que tengan, en la atención de los reportes que se reciben en la Mesa de Servicios.
			17 Revisar periódicamente el cumplimiento con respecto a los SLA asignados al área. (Acuerdos de Niveles de Servicio)
			18 Coadyuvar a la jefatura en generar la información y documentación para la formulación del Plan Anual Operativo (PAO) y del Presupuesto.
			19 Coadyuvar con la gestión de incidentes críticos, así como, analizarlos mensualmente, para determinar tendencias que deban ser trabajadas a nivel de problemas.
			20 Ser el funcionario enlace de coordinación y comunicación entre T.I., las dependencias del negocio y soporte ante la presentación de incidentes críticos, gestionando la resolución y estabilización de los sistemas.
			21 Comunicar el estatus de incidentes críticos a los dueños del servicio de Negocio.
			22 Brindar accesos a toda la población del Banco que lo requiera en las plataformas de Microsoft (Teams, Office, Project).
			23 Apoyar a la jefatura en las funciones relacionadas con la fiscalización del contrato externo que brinda soporte a la Mesa de Servicios de T.I., mediante la revisión del cumplimiento de los niveles de servicio pactados y gestionar el pago de facturas del mismo.
			24 Elaborar informes de seguimiento de los incidentes y solicitudes a todas las dependencias de T.I.
			25 Atender consultas de los operadores de primer nivel subcontratado, relacionados a los diferentes tickets tales como incidentes y solicitudes.
			26 Revisión y generación de informes de accesos de los diferentes usuarios del personal del área.
			27 Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			28 Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			29 Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área Atención Cliente Interno.
			30 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			31 Ejecutar otras funciones propias del puesto y del Área Atención Cliente Interno.
			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 CONASSIF 5-17 “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.			
CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES						
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración de Negocios u otra carrera afín relacionada con las funciones del puesto.					
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.					
	Experiencia:	Tres años de experiencia en actividades propias a la supervisión en Mesa de Servicios de T.I.					
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES						
	1. Conocimiento en el uso de la herramienta administrada de la Mesa de Servicios.						
	2. Conocimiento en la gestión de las solicitudes, incidentes y problemas de la Mesa de Servicios de T.I.						
	3. Conocimiento en COBIT 4.1 o superior relacionados con el enfoque hacia el soporte a usuarios de T.I.						
	4. Conocimiento en Metodología Ágil Scrum. (SMPC)						
	5. Conocimientos en ITIL 3 o superior relacionados con el enfoque hacia el soporte a usuarios de T.I.						
	6. Conocimiento de la herramienta Active Directory.						
* 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.							
CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES						
	1. Conocimiento en inglés técnico, nivel intermedio.						
	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 los sistemas transaccionales utilizados en el Banco.						
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS						
	Office 365 Word, Excel, Power Point, Outlook, Sharepoint, Teams						
	System Centar Service Manager						
	Active Directory						
	SIPO. Sistema Integrado de Préstamos						
	T24						
	SIAP						
	Convivencias						
	SIPRE. Sistema Integrado de Presupuesto						
	COMPETENCIAS REQUERIDAS						
PERFIL KOMPE DISC:			PERFIL PROFESIONAL DE 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:	La Gerencia General Corporativa aprueba la creación de este perfil mediante el Acta-17-DIRCH-2024, aprobada a partir del 22 de julio del 2024. Como parte de la implementación de la nueva estructura aprobada por la Junta Directiva Nacional para el Banco Popular y Desarrollo Comunal, según el acuerdo JDN-6070-Acd-1469-2023-Art-4, sesión celebrada el 20 de diciembre del 2023. De acuerdo con la autorización del despacho gerencial este perfil sustituye al 3004.124 Supervisor Mesa de Servicios.						