MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Canales	**Área**	Área Banca Fácil
Código del Cargo:	1023.09	**Código del Puesto:**	1023
Categoría	13	**Nombre del Puesto:**	Oficial de Servicio y Operaciones Administrativas 2
Nombre del Cargo:	Técnico en Redes y Telecomunicaciones	**Reporta a:**	Jefe Área Banca Fácil
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas relacionadas con el mantenimiento preventivo y correctivo de la central telefónica, así como de los equipos utilizados para el trámite de llamadas y gestiones entrantes. 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 asistencia en el soporte técnico a la central telefónica (mantenimiento preventivo y correctivo), así como los cambios en la estructura de la central telefónica.
			2. Realizar el monitoreo y corrección de los errores que se generen en los sistemas de telecomunicaciones (líneas de datos y voz).
			3. Atender los problemas de comunicación de la central telefónica, enlaces de comunicación troncales SIP provedor, E1 ICE y telefonía convencional.
			4. Dar soporte en PCs en la revisión, diagnóstico y seguimiento a los reportes ACCI por el portal de autogestión, Infraestructura y mantenimiento del edificio.
			5. Realizar el mantenimiento y reparación de coronas telefónicas y teléfonos de operadores.
			6. Verificar el correcto funcionamiento de los equipos en el cuarto de comunicaciones (Servidores,aires acondicionados, ups, entre otros).
			7. Dar soporte remoto a los agentes con los aplicativos call center avaya, softphone y VPN.
			8. Participar en procesos de actualización y mejoras del equipo tecnológico (Servidores, central, IVR, equipos de comunicación en general).
			9. Dar seguimiento a la empresa externa en la atención de reportes ante fallas o mantenimientos de la plataforma tecnológica del Centro de Contactos.
			10. Verificar por medio de los reportes la aplicación del respaldo de servidores, por parte del soporte de la empresa contratada .
			11. Realizar el trámite para el envío de equipos que se dañen y que se encuentre con garantía.
			12. Atender requerimientos para implementación de nuevos servicios (instalación de equipo, lugar de trabajo, atención de proveedores, capacitación con nuevas aplicaciones).
			13. Coordinar con el Área de Redes y Telecomunicaciones el manejo de errores de la Red (puertos bloqueados, ancho de banda, cambios de equipos).
			14. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			15. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			16. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo..
			17 . Ejecutar otras funciones propias del Área.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			18. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			19. Ejecutar las acciones delegadas para el logro de los objetivos y 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.
			20. Atender las tareas para el cumplimiento de los resultados de la gestión de riesgos, aportando las evidencias que justifiquen la eficiencia y eficacia de la operativa institucional.
			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 la dependencia donde se encuentre asignado, 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.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Técnico Medio en Redes, Informática o Computación.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores relacionadas con el mantenimiento de redes de datos y configuración de centrales telefonicas.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en la configuración de sistemas télefonicos.
	2. Conocimiento en redes de datos y telefonicas.
	3. Conocimiento en télefonia análogica, digital e IP.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares o por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero
	2. Conocimiento en CCIVR ALCATEL-LUCENT MODELO TVK 2635 EXPERT.
	3. Conocimiento en CCIVR ALCATEL-LUCENT MODELO TVK 2635 ADVANCED.
	4. Conocimiento en IP TELEPHONY.
	5.Conocimiento en CISCO NETWORKING ACADEMY MOD I.
	6. Conocimiento en CISCO NETWORKING ACADEMY MOD II.
	7. Conocimiento en CISCO NETWORKING ACADEMY III.
	8. Conocimiento en CISCO NETWORKING ACADEMY MOD IV.
	9. Conocimiento en mantenimiento de centrales.
	10. Conocimiento en ADMINISTRACION SISTEMA ALCATEL PCX 4400.
	11. Conocimiento en la configuración de sistemas télefonicos AVAYA Comunication Manager
	12. Conocimiento en el sistema AVAYA WFO, AEP, CMS

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook.
	Avaya cite administration
	Red Hat Enterprise Linux Avaya
	Avaya CMS Super Visor

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL OPERATIVO DE 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	**Del 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	**Del 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:	**La Gerencia General Corporativa aprueba a la creación de este perfil mediante oficio GGC-901-2021, con fecha 28 de junio de 2021, aprobado el 22 de julio del 2021. Referencia DIRCH-0936-2021.**				