# MANUAL DE CARGOS

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Dependencia:** | División Operaciones de Servicios | **Área:** | Área de Redes y Telecomunicaciones |
| **Código del Cargo:** | 2009.XX | **Código del Puesto:** | 2009 |
| **Categoría** | 17 | **Nombre del Puesto:** | Técnico PED 2 |
| **Nombre del Cargo:** | Área de Taller | **Reporta a:** | Jefe Área de Redes y Telecomunicaciones |
| **Objetivo del Cargo:** | Evaluación y determinación de las necesidades de hardware y software previo a la apertura de nuevas oficinas. Atención de reportes y requerimientos de los usuarios sobre el equipo de cómputo (impresoras, scanners y computadoras). | | |

| MACRO PROCESO | PROCESO | ACTIVIDAD | | FUNCIONES PRINCIPALES |
|---|---|---|---|---|
| | | | 1 | Planear y organizar el trabajo en coordinación con su superior inmediato. |
| | | | 2 | Evacuar consultas y atender solicitudes 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 los estándares de calidad en la ejecución de sus labores. |
| | | | 7 | Ejecutar otras tareas propias del puesto. |
| | | | | **FUNCIONES ESPECÍFICAS** |
| | | | 8 | Instalar y configurar equipo de cómputo (PCs, Impresoras de todo tipo, Scanner, Modem), así como reparar el que se encuentre fuera de garantía. |
| | | | 9 | Supervisar el cableado estructurado para nuevos puntos de red y enlaces internos (enlaces de comunicaciones de cajeros automáticos y oficinas). |
| | | | 10 | Asistir de manera remota a usuarios internos por fallas en software o hardware de PCs. |
| | | | 11 | Revisar, configurar y dar mantenimiento preventivo y correctivo a las impresoras y computadoras nuevas y ya existentes. |
| | | | 12 | Realizar pruebas de compatibilidad de equipos ofertados en procesos de licitación con las aplicaciones del Banco. |
| | | | 13 | Instalar enlaces ISDN en oficinas del Banco en coordinación con el Área de Comunicaciones. |
| | | | 14 | Preparar y realizar definiciones para plataformas FBSS y E-branch para la atención de clientes internos y externos. |
| | | | 15 | Instalar, configurar y migrar servidores a nivel de hardware en la plataforma E-branch en coordinación con el Área de Soporte Técnico. |
| | | | 16 | Configurar servidores en la plataforma de red, en la aplicación SAFE-TC (archivos de cajeros) y sus estaciones de trabajo. |
| | | | 17 | Emitir criterio técnico para el desecho de impresoras, scanners, y computadoras. |
| | | | 18 | Ejecutar otras tareas propias del puesto. |
| | | | | **FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO** |
| | | | 19 | Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado. |
| | | | 20 | 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. |
| | | | 21 | Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad. |
| | | | 22 | Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada. |
| | | | 23 | Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral. |
| | | | 24 | Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo. |
| | | | 25 | 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. |
| | | | 26 | 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** |
| | | | 27 | 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:** | Tercer año universitario o Diplomado Universitario u otra carrera afín relacionada con las funciones del puesto. |
| | **Legales:** | No aplica. |
| | **Experiencia:** | Dos años de experiencia en actividades propias a las descritas. |

| CODIGO | * REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES |
|---|---|
| | 1. Tener conocimientos en programación y operación de equipo periférico de cómputo. |
| | 2. Inglés técnico que lo faculte para la lectura e interpretación de manuales técnicos o documentos relacionados con las funciones. |

*** 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 |
|---|---|
| | |

| CODIGO | SISTEMAS UTILIZADOS |
|---|---|
| | |

| COMPETENCIAS REQUERIDAS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| PERFIL KOMPE DISC: | | PERFIL: TECNICOS 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:** | **Se crea perfil mediante el Manual de Puestos de Tecnología de Información, aprobado por la Junta Directiva Nacional en Sesión 2993, de fecha el 19 de julio de 1994. 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.** |