MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Operaciones de Servicios	**Área:**	Área de Cómputo
Código del Cargo:	2009.XX	**Código del Puesto:**	2009
Categoría	17	**Nombre del Puesto:**	Técnico PED 2
Nombre del Cargo:	Operadores de Computador	**Reporta a:**	Jefe Área de Cómputo
Objetivo del Cargo:	Atención de los requerimientos informáticos que ingresen al Subproceso, realizados por las distintas áreas del Banco; dando el seguimiento correspondiente, asegurando una eficiente capacidad de respuesta y cumpliendo con los lineamientos establecidos.		

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	Operar los computadores principales del Banco mediante la utilización de los diferentes comandos inherentes a la plataforma informática que utilice cada computador, manteniendo y vigilando la estabilidad de los sistemas con el fin de asegurar la continuidad de los servicios y enlaces con los socios comerciales en horarios rotativos que abarcan las 24 horas del día los 365 días del año.
			9	Ejecutar órdenes de trabajo que instruyen sobre procesos informáticos batch para actualizar sistemas, realizar respaldos, generar archivos lógicos de los sistemas, generar listados, entre otros, llevando el orden estricto de las prioridades establecidas y realizando un monitoreo constante de los diferentes sistemas en línea, estado del almacenamiento de colas del computador y consumo de CPU, así como reportando cualquier falla que se de durante el proceso y colaborando con la corrección respectiva.
			10	Monitorear la actividad de los sistemas y las líneas de comunicación internas de los computadores principales o cualquier otro dispositivo que se le asigne al área, así como los enlaces de red con los socios comerciales del Banco, con quienes se debe coordinar cualquier pérdida de comunicación y realizar los procedimientos operativos informáticos respectivos de activación de enlaces.
			11	Atender y resolver, los requerimientos de diferentes áreas usuarias, de los sistemas informáticos para la activación de líneas lógicas (Lu's), puertos de enlace (Pu's), terminales lógicas (Lu's), así como la activación (no creación) de usuarios del Subproceso en caso de bloqueos del password en el sistema de seguridad.
			12	Realizar diaria y semanalmente o cuando se requiera, los procedimientos operativos informáticos para respaldos en medios magnéticos físicos para casos de contingencias de los sistemas que radican en los principales computadores del Banco, así como sus respectivas copias que deben ser trasladados por el Administrador de Respaldos a los diferentes sitios de almacenamiento.
			13	En caso de fallas o caídas de sistemas en línea, el operador del Centro de Cómputo debe conocer y aplicar los procedimientos operativos informáticos respectivos de activación o recuperación de punteros que hayan sido asignados al área, así como el escalamiento y registro de problemas.
			14	En forma eventual realizar el procedimiento de IPL (inicial program load) a los computadores principales de la Institución, según se tenga establecido o cuando sea necesario en caso de fallas, emergencias, migraciones de sistema operativo u otro.
			15	Realizar los reportes de fallas que se den en el procesamiento de datos, de los sistemas, ambientes, u otro, así como reportar fallas de equipo de cómputo (hardware), u otro equipo de soporte, tales como aires acondicionados, supresor de incendio u otro que se asigne al área, utilizando los procedimientos y herramientas tecnológicas que se designen para tal fin. De igual forma debe reportar cualquier anomalía que observe o se de en el área de trabajo y sala de servidores u otra a las que tiene acceso.
			16	Participar en las evaluaciones del riesgo operativo implícitos en los manuales y procedimientos operativos del área y hacer las recomendaciones para minimizar el riesgo.
			17	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			18	Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			19	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.
			20	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			21	Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			22	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			23	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			24	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.
			25	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
			26	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 en la especialidad propia de las funciones del puesto.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en actividades propias a las descritas.
	Otros:	Por las características del puesto y sus responsabilidades deberá tener disponibilidad para laborar en horario rotativo de acuerdo con los requerimientos del área.

CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**
	1. Conocimiento en computación
	2. Inglés técnico
	3. Plataforma Windows
	4. Outlook
	5. Paquete Office
	6. Servicio al cliente
	7. Trabajo en equipo
	8. Conocer y aplicar la Ley de Control Interno y de Riesgo, entre otros.

*** 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: TECNICO 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.**