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:	Verificador (Supervisor) de 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	Verificar y controlar las labores realizadas por el grupo de Operadores y Administrador de Respaldos, según los estándares y/o procedimientos establecidos, con el fin de buscar optimización de las tareas utilizando herramientas manuales y automáticas.
			9	Verificar las tareas diarias, semanales, mensuales, anuales y eventuales, de procesos informáticos calendarizados o no, rutinarias y especiales, realizados por los Operadores y por el Administrador de Respaldos, con el fin de garantizar el servicio requerido por los diferentes clientes del Subproceso y la continuidad del servicio informático para las áreas del negocio y clientes externos.
			10	Evaluar y definir en conjunto con la jefatura y/o funcionarios que ésta designe, horarios de procesamiento de actualizaciones nocturnas y/o procesos varios durante el día, con el fin de buscar eficiencia en el procesamiento y servicios informáticos activos por más tiempo.
			11	Realizar evaluaciones con análisis periódicos del rendimiento de los procesos operativos informáticos que le hayan sido asignados y elaborar informes para la toma de decisiones y actualización de procedimientos y manuales correspondientes.
			12	Verificar que los pasos indicados en las órdenes de trabajo confeccionadas por los Controladores que instruyen a los Operadores, sobre procesos operativos informáticos batch para actualizar sistemas, realizar respaldos, generar listados y archivos lógicos de los sistemas, entre otros; se hayan efectuado según lo indicado y que los procesos hayan concluido satisfactoriamente, para lo cual elaboran informe estadístico de productividad.
			13	Participar en los proyectos en la etapa de pruebas, previo, durante y posterior a la implementación, así como la revisión y análisis de los manuales operativos informáticos correspondientes.
			14	Elaborar informes de labores de producción, de fallas, estadísticos y/o cualquier otro que requiera la jefatura, así como el seguimiento a fallas y cancelaciones.
			15	Asumir las funciones de los Operadores de Computador o del Administrador de medios a su cargo cuando se ausenten por algún motivo.
			16	Realizar investigaciones y seguimientos a problemas, a solicitud de la jefatura, comunicando los hallazgos y elaborando el informe respectivo.
			17	Controlar y verificar los reportes de fallas o cancelaciones en los procesos informáticos realizados por los Operadores del Computador, por los Controladores de Procesamiento. Electrónico de .Datos, por él mismo u otro funcionario, así como realizar el seguimiento, la documentación requerida y cierre de los mismos.
			18	Controlar el inventario de equipo y suministros de oficina de las salas correspondientes al Centro de Cómputo, así como verificar que se encuentre en funcionamiento los equipos de soporte tales como aires acondicionados, supresor de incendio, entre otros.
			19	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			20	Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			21	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.
			22	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			23	Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			24	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			25	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			26	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.
			27	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
			28	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. Bases de Datos
	7. Servicio al cliente
	8. Trabajo en equipo
	9. 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: 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.**