MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Operaciones de Servicios	**Área:**	Área de Redes y Telecomunicaciones
Código del Cargo:	2009.03	**Código del Puesto:**	2009
Categoría	17	**Nombre del Puesto:**	Técnico PED 2
Nombre del Cargo:	Técnico de Comunicaciones	**Reporta a:**	Jefe Área de Redes y Telecomunicaciones
Objetivo del Cargo:	Encargado de participar en la configuración, instalación, prueba y puesta en operación con relación a la comunicación unificada, cumpliendo con las metodologías y estándares establecidos, apoyando así la continuidad del negocio.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Apoyar en actividades y tareas encomendadas relativas a la dependencia.
			2	Brindar apoyo y capacitación a las distintas dependencias del conglomerado que lo requieran de acuerdo con las actividades desempeñadas.
			3	Acatar, controlar y dar seguimiento a la aplicación de las políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados con la dependencia.
			4	Proponer las posibles modificaciones o ajustes en su dependencia e identificar mejoras en aspectos de procedimientos o normativas.
			5	Participar en reuniones con la jefatura para la asignación de prioridades de tareas.
			6	Instalar y configurar dispositivos de telefonía IP y videoconferencias a nivel nacional cuando sea requerido.
			7	Capacitar al personal cuando le sea requerido, para implementar video conferencias, o en el uso eficiente de la telefonía IP.
			8	Aplicar métodos de control para garantizar la eficiencia y eficacia en la presentación de los productos y servicios.
			9	Investigar, crear, proponer y difundir nuevas formas de trabajo y herramientas para la automatización y gestión de los recursos informáticos propios de la dependencia.
			10	Participar en proyectos informáticos cuando le sean solicitado.
			11	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES ESPECÍFICAS
			12	Alistar y revisar los componentes necesarios previo a la instalación de teléfonos revisando que concuerden los dispositivos, con lo requerido y en caso de ser necesario gestionar para modificar lo definido previamente en la asignación (solicitar ajuste en el sistema y generar nueva boleta).
			13	Configurar y mantener reportes de consumo de telefonía IP a la jefatura del área u oficina.
			14	Realizar solicitud de transporte al Área de Servicios Generales.
			15	Preparar e imprimir la documentación necesaria para instalación y traslado de activos.
			16	Generar y enviar códigos de salida telefónica a los diferentes usuarios.
			17	Mantener actualizado el inventario de números de extensiones y teléfonos.
			18	Generar reportes de averías por cumplimiento de garantías.
			19	Control de facturación y tasación de empresas externas respecto a reportes de consumo de telefonía IP.
			20	Generar reportes mensuales sobre la operación de los dispositivos telefónicos.
			21	Ejecutar procesos de desecho de equipos.
			22	Generar solicitudes de cambio y documentar los trabajos realizados.
			23	Gestionar los incidentes y problemas que le sean asignados según el proceso vigente para dicho fin.
			24	Gestionar las solicitudes de nuevos servicios de telecomunicaciones.
			25	Velar y mantener el inventario del equipo de comunicaciones.
			26	Acatar normas, políticas y procedimientos asociados al ámbito de redes y telecomunicaciones.
			27	Participar en la elaboración de políticas y procedimientos.
			28	Realizar giras a nivel nacional para la instalación de dispositivos telefónicos y de comunicación y atención de incidentes cuando sea requerido.
			29	Hacer análisis de riesgos sobre los cambios de la infraestructura de Comunicaciones Unificadas.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			30	Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			31	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.
			32	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			33	Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			34	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			35	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			36	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.
			37	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
			38	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 en Informática, Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en actividades propias a las descritas.
CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**	
	1. Configuración y administración de redes LAN/WAN	
	2. Conocimiento sobre telefonía IP y Comunicaciones Unificadas de Cisco (Call Manager)	
	3. Configuración de equipos activos de red como Switch, Router, Acces Point, teléfonos IP	
	4. Modelo OSI y TCP/IP	
	5. VoIP(SIP, RTP, H323)	
	6. Codecs de voz(G711,G729, Ilbc)	
	7. Sistemas operativos Windows	
	8. Certificado como CCNA de Voz	
*** 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**	
	1. Virtualización de Redes y Servidores	
	2. Conocimiento en metodología ITIL y Cobit	
	3. Seguridad de la información	
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:	**Este perfil se aprueba por la GGC, según Acta DGCA-Act.005-2018 (División Gestión de Calidad) y GGC-459-2018.** **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.**				