MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Operación de Servicios	**Área**	Área Soporte Técnico
Código del Cargo:	2009.06	**Código del Puesto:**	2009
Categoría	17	**Nombre del Puesto:**	Técnico PED 2
Nombre del Cargo:	Técnico PED 2- Área Soporte Técnico	**Reporta a:**	Jefe Área Soporte Técnico
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores técnias referentes a la asesoría, identificación de eventos críticos, análisis de riesgos y la selección de estrategias de recuperación, implementación y puesta en producción de los productos tecnologicos en procura de la aplicación de las buenas prácticas como parte del proceso de la continuidad de los servicios de la Dirección de Tecnología de Información.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1.	Brindar asesoría técnica en la identificación de eventos críticos, el análisis de riesgos y la selección de estrategias de recuperación como parte del proceso de administración de la continuidad de los servicios de la Dirección de Tecnología de Información.
			2.	Elaborar los informes, bitácoras, cronogramas, minutas de reuniones a las que asiste, así mismo participar en las reuniones que le sean solicitadas ya sea por su Jefatura Inmediata como parte de la atención de un proyecto, tarea o similar.
			3.	Generar, revisar y conciliar los informes estadisticos del estatus de los servidores, así como reportar posibles errores o eventos que se generen en la atención del proceso capacidad y desempeño.
			4.	Analizar el impacto de los eventos asignados brindando el criterio técnico dentro del ambito de acción para la toma de decisiones y aplicación de soluciones.
			5.	Analizar y atender alertas o problemas generados en los servidores, así como documentar y validar las pruebas realizadas de los mismos.
			6.	Coadyuvar en el proceso de instalación y/o cambios en los servidores.
			7.	Promover la formación y capacitación interna en las herramientas tecnologícas a través de las distintas plataformas con el objetivo de crear una adecuada transferencia de conocimientos a nivel conglomeral.
			8.	Realizar el acompañamiento y asesoría técnica en la implementación de los cambios en el ambiente de producción, así como preparación de insumos y ambientes requeridos para la correcta aplicación de las actividades asignadas.
			9.	Asesorar técnicamente a los clientes internos, por medio de sesiones de trabajo, con el objetivo fundamentar la toma de decisiones en el criterio técnico dentro del ámbito de acción y responsabilidad correspondiente.
			10.	Le corresponde dentro del ámbito de acción asignado, participar como contraparte técnica en los proyectos institucionales, mejoras tecnológicas, contratos de soporte y/o mantenimiento que le sean asignados.
			11.	Permanecer actualizado en cuanto los cambios y nuevas tendencias que se presentan en el área a la que pertenece.
			12.	Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			13.	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			14.	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			15.	Ejecutar otras funciones propias del puesto, Área, División o Dirección.
MACRO PROCESO	**PROCESO**	**ACTIVIDAD**		**FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO**
			16.	Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			17.	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.
			18.	Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			19.	Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			20.	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			21.	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			22.	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.
			23.	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.
MACRO PROCESO	**PROCESO**	**ACTIVIDAD**		**FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEF**
			24.	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.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en las actividades técnicas relacionadas al desarrollo o mantenimiento de sistemas de información en las plataformas Oracle, Microsoft, Java y cualquier otra plataforma similar.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en inglés técnico a nivel de comprensión de lectura.
	2. Conocimientos en Office 365.
	3. Conocimiento en Cloud Computing.
	4. Conocimiento Sistema Operativo Windows Server 2012 en adelante .
	5. Conocimiento en Administracion y uso de Microsoft Azure.

*** 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 Metodologías ágiles de desarrollo.
	2. Conocimiento en DEVOPS.
	3. Conocimiento en Desarrollo con .net y SQL / ORACLE.
	4. Conocimiento en Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	5. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	6. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	7. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	8. Conocimiento en Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República.
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	AZURE DEVOPS
	SQL SERVER
	JAVA
	Office 365
	Visual Studio .Net

COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL TÉCNICOS 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:	**Se crea perfil mediante la aprobación de la Gerencia General Corporativa indicada en el oficio GGC-1358-2020, de fecha 21 de agosto de 2020.**				