


<div><div></div><div>MANUAL DE CARGOS</div></div>				
Dependencia:	División Operaciones de Servicios		Área:	Área Redes y Telecomunicaciones
Código del Cargo:	3011.15		Código del Puesto:	3011
Categoría:	21		Nombre del Puesto:	Profesional PED 2
Nombre del Cargo:	Ingeniero en Telecomunicaciones Senior- Roles		Reporta a:	Jefe Área Redes y Telecomunicaciones
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con el diseño, análisis, desarrollo, control, evaluación y seguimiento de los productos y procesos tecnológicos de las distintas áreas del Banco referente a la infraestructura de redes y telecomunicaciones, cumpliendo con las metodologías, la calidad, procedimientos, normativas y estándares establecidos, con el objetivo de apoyar la continuidad del negocio. Así mismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales.			
MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES	
	Funciones generales		1	Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades y tareas encomendadas relativas al área.
			2	Confeccionar y presentar oficios e informes diversos sobre las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
			3	Elaborar y llevar el control de las bitácoras de eventos, cronogramas de trabajo, minutas de las reuniones a las que asiste, estadísticas, entre otros.
			4	Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados con el área.
			5	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			6	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área Redes y Telecomunicaciones.
			7	Tener disponibilidad de traslado a nivel nacional para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			8	Ejecutar otras funciones propias del puesto y del Área Redes y Telecomunicaciones.
	Rol Telecomunicaciones		9	Investigar, crear, proponer, difundir nuevas formas de trabajo y herramientas para la automatización y optimización de los recursos informáticos propios del área.
			10	Atender reportes de requerimientos y fallas de equipo de comunicaciones y averías de enlaces WAN y redes LAN (red de área local), así como asistir de manera remota a usuarios internos por fallas en las redes o en los equipos de comunicaciones.
			11	Mantener actualizados los diagramas de red que documentan las conexiones físicas y lógicas entre los equipos de telecomunicaciones del Banco a nivel CORE, WAN y LAN, así como, la información de direccionamiento IP,de router y switch.
			12	Medir, analizar y realizar proyecciones de la capacidad de los equipos y enlaces de comunicación para determinar parámetros de rendimiento y saturación.
			13	Elaborar, documentar y dar seguimiento a los reportes de problemas de enlaces de datos (RACSA y el ICE) y mantener informado a los usuarios afectados.
			14	Configurar, instalar, probar y monitorear equipos de comunicaciones (switchs, routers, Aps, enlaces MPLS e Internet, entre otros).
			15	Dar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de comunicaciones, así como coordinar con las Áreas de Administración de la Configuración, Soporte Técnico y Seguridad Informática, la configuración de las nuevas definiciones de red, para apertura de nuevas oficinas, cajeros automáticos, migraciones, traslados, entre otras.
			16	Revisar enlaces de comunicaciones de cajeros automáticos, partners, oficinas remotas y departamentales, detectando desviaciones del funcionamiento normal.
			17	Evaluar y diagnosticar necesidades de equipos y cumplimiento de requerimientos de estructura de red para la apertura de oficinas o proyectos de negocio nuevos.
			18	Realizar pruebas de compatibilidad de equipos ofertados en procesos de licitación con las aplicaciones del Banco.
			19	Instalar enlaces de datos, principales y de respaldo, así como, velar porque estén activos en todas las oficinas, mediante el uso de las herramientas de gestión y monitoreo.
			20	Llevar un control e inventario de enlaces digitales instalados (MPLS, Microondas e internet, 4G, xDSL: enlace inalámbrico).
			21	Llevar un control y registro de fallas, así como incidentes que se presenten con las redes de datos (enlaces con el ICE, RACSA, entre otros), así como, las violaciones de seguridad de la red del Banco.
			22	Realizar y gestionar las solicitudes de nuevos servicios de telecomunicaciones a los proveedores de servicio.
			23	Velar y mantener el inventario del equipos y enlaces de comunicaciones y sus componentes.
			24	Elaborar y mantener actualizados los procedimientos relacionados a la configuración de los equipos.
			25	Definir nuevas redes y diseños aplicables a las necesidades del Banco, que surjan de nuevos negocios.
			26	Verificar periódicamente integral del Core de comunicaciones, así como, de su diseño funcional, con la finalidad de buscar opciones de mejora y detectar procesos de afinamiento que se puedan realizar.
			27	Participar como contra parte técnica en los contratos que el Banco establece con los proveedores para el suministro de equipos y servicios de redes.
			28	Coordinar con el personal técnico de los proveedores sobre los aspectos contractuales del ámbito de redes y telecomunicaciones.
	Rol Proyecto IaaS Datacenter		29	Brindar una adecuada administración, soporte, gestión y operación de la infraestructura de red, con responsabilidad adicional sobre la infraestructura de balanceo del Banco.
			30	Coordinar con el contratista del servicio IaaS y las diferentes áreas de TI, los requerimientos que surjan en materia de redes y telecomunicaciones, así como, la infraestructura de balanceo y validar el diseño de implementación de este servicio dentro del Banco.
			31	Atender y gestionar incidentes, validación, coordinación y ejecución de cambios dentro de la infraestructura de redes y telecomunicaciones, así como, de balanceo.
			32	Supervisar las tareas efectuadas por proveedores o personal del Banco, relacionadas con la infraestructura de redes y telecomunicaciones, además, de balanceo, pruebas, pases a producción, realizadas por los proveedores y/o personal interno del Banco.
			33	Crear y actualizar documentación técnica de los diferentes componentes de redes y telecomunicaciones, así como, de balanceo.
			34	Elaborar informes sobre el avance de los planes de acción y tareas relacionadas a los proyectos en los cuales esté participando, además, informes de incidentes y tiempo empleado en las diferentes funciones del puesto, así como, informes para evaluación de la jefatura y área dueña del producto.
			35	Participar en reuniones con la jefatura para establecer las prioridades relacionadas con requerimientos sobre la infraestructura de procesamiento y virtualización del Banco, de conformidad con las prioridades de los proyectos o solicitudes involucradas.

			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO			
			36	Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.		
			37	Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.		
			38	Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.		
			39	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.		
			40	Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.		
			41	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.		
			42	Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.		
			43	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.		
			FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEF			
			44	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.		
CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES					
	*Formación Académica:	Licenciatura en Ingeniería Informática, Ingeniería en Sistemas, Ingeniería en Computación, Ingeniería Electrica o Ingeniería Electrónica. Preferible Ingeniería en Telemática.				
	Legales:	No aplica.				
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas al mantenimiento e implementación de redes de datos o en administración, soporte, operación de redes e infraestructura de balanceo. Preferiblemente en equipos CITRIX Netscaler.				
* Para los puestos profesionales que no cuentan con el requisito académico de Licenciatura según el perfil, deben ostentar mínimo el grado de Bachillerato Universitario en la rama y demostrar mediante certificación la experiencia para el ejercicio del cargo.						
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES					
	1. Conocimientos del idioma inglés a nivel técnico.					
	2. Conocimiento de las aplicaciones del Banco.					
	3. Conocimiento en plataformas tecnológicas del entorno Bancario.					
	4. Conocimiento en el diseño de Redes.					
	5. Conocimientos sobre herramientas de monitoreo y gestión de redes.					
	6. Conocimientos de Routing y Switching.					
	7. Conocimientos técnicos en tecnología CISCO y en SD-WAN.					
Rol Proyecto IaaS Datacenter	8. Certificación vigente CCNP y/o su equivalente en la tecnología Huawei.					
	9. Conocimiento y aplicación de la Ley de Control Interno y del Riesgo.					
* 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.						
CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES					
	1. Conocimientos en Seguridad de Redes.					
	2. Conocimientos sobres mejores prácticas en Redes y Telecomunicaciones.					
	3. Conocimientos amplios sobre la infraestructura de red.					
	4. Conocimiento en tecnologías de virtualización de redes y cloud.					
	5. Conocimiento en la confección de casos de negocio.					
	6. Conocimiento en Transformación Digital.					
	7. Conocimiento en Procesos.					
	8. Conocimiento de la Normativa Sugef 14-17.					
	9. Conocimiento de Fundamentos Cobit 5.0 o superior.					
	10. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.					
	11. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.					
	12. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 7786 y su normativa conexas.					
CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS					
	Word, Excel, Power Point, Outlook. Sharepoint					
	Herramienta DNA, SD-WAN, WLC, Línea de Comando					
	Portal de la Mesa de Servicios de la DIRTi					
	COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:			PERFIL PROFESIONAL DE SOPORTE			
CÓDIGO	Competencias Cardinales:		D	C	B	A
CAR-01	Orientación al Cliente					
CAR-02	Innovación y Creatividad					
CAR-03	Orientación a Resultados					
CAR-04	Seguimiento de procedimientos (Integridad)					
CAR-05	Inteligencia Emocional					
CÓDIGO	Competencias de Soporte:		D	C	B	A
SOP-01	Precisión					
SOP-02	Practicidad					
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. La Gerencia General Corporativa aprueba el ajuste de este perfil mediante el GGC-1238-2021, con fecha 02 de setiembre de 2021, aprobado el 08 de setiembre del 2021 Referencia DIRCH-1301-2021. Se ajustan las competencias del perfil acorde con lo autorizado por la Gerencia General Corporativa, mediante el oficio GGC-1293-2022, con fecha 29 de noviembre del 2022. La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil por roles, mediante el oficio GGC-407-2023, con fecha 15 de marzo de 2023, aprobado el 16 de marzo de 2023. Referencia DIRCH-0382-2023.					