

Dependencia:	División Operación de Servicios	Área:	Área Monitoreo
Código del Cargo:	3010.21	Código del Puesto:	3010
Categoría:	20	Nombre del Puesto:	Profesional PED 1
Nombre del Cargo:	Profesional de Monitoreo- Roles	Reporta a:	Jefe de Monitoreo TI

Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con el soporte técnico y contraparte técnica de toda la plataforma de Monitoreo, así como con el control, evaluación, seguimiento de los procesos, productos y entregables del proyecto IAAS Datacenter, referentes a la infraestructura y el servicio de monitoreo, asegurando el cumplimiento contractual, la calidad y operación de los procedimientos y normativas establecidas. Así mismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente, brindar apoyo en lo que solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales.		
---------------------	--	--	--

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
	Funciones generales que deben cumplir todos los Roles		<p>1 Controlar y brindar seguimiento a la aplicación de los procedimientos relacionados con sus actividades.</p> <p>2 Confeccionar y presentar diversos informes sobre las actividades realizadas, avance de los planes de acción de los proyectos en los que se esté participando, informes de incidentes y de tiempo empleado en las diferentes funciones del puesto, así como informes para evaluación de la jefatura y área dueña del producto, a fin de proceder con las recomendaciones pertinentes.</p> <p>3 Asistir a reuniones técnicas, con el fin de implementar el monitoreo de forma adecuada, incluyendo: Proveedores, Áreas Internas de TI y cuando sea necesario, Áreas de Negocio.</p> <p>4 Participar en reuniones con la jefatura para la asignación de prioridades de tareas y proyectos, así mismo para establecer las prioridades relacionadas con los requerimientos sobre la infraestructura de redes y telecomunicaciones del Banco.</p> <p>5 Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.</p> <p>6 Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área de Monitoreo.</p> <p>7 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.</p> <p>8 Ejecutar otras funciones propias del puesto y del Área de Monitoreo.</p>
	Rol Monitoreo		<p>9 Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades y tareas encomendadas relativas a la dependencia, por asignación de la Jefatura.</p> <p>10 Elaborar, brindar seguimiento y llevar el control de las bitácoras de eventos, cronogramas de trabajo, minutas de las reuniones a las que asiste, estadísticas, así como los informes que requieran las labores del puesto.</p> <p>11 Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados con la dependencia.</p> <p>12 Coordinar con el personal técnico-profesional, según corresponda, con el objetivo de verificar el cumplimiento de metas y objetivos.</p> <p>13 Identificar mejoras en aspectos de procedimientos o normativas.</p> <p>14 Participar en proyectos informáticos cuando le sea solicitado.</p> <p>15 Crear, actualizar y revisar los procedimientos de monitoreo para servicios de TI y los recursos disponibles.</p> <p>16 Realizar las sesiones de análisis de problemas (Trouble Shutting) de los incidentes de los Servicios catalogados como prioritarios, con el fin de ajustar, mejorar y realizar las configuraciones necesarias para el correcto monitoreo de los servicios o provocar la implementación de las mejoras identificadas a los servicios.</p> <p>17 Mantener bitácoras de control que permitan conocer las actividades de monitoreo ejecutadas y las acciones de respuesta que se implementaron.</p> <p>18 Realizar el levantamiento, recopilación y diseño de la información asociada al servicio de negocio y de TI a monitorear.</p> <p>19 Investigar, crear, proponer y difundir nuevas formas de trabajo y herramientas para la automatización y gestión de los recursos informáticos propios de la dependencia.</p> <p>20 Gestionar operativamente los contratos que deriven de las actividades de Monitoreo.</p> <p>21 Realizar los ajustes a la plataforma de monitoreo producto de las solicitudes de cambio del proceso de Gestión de Cambios.</p> <p>22 Asegurar que el personal con los que coordina implemente la normativa de riesgo aplicable, como parte de la Cultura de Riesgo y el trabajo diario.</p>
	Rol Proyecto IAASS Datacenter		<p>23 Ejecutar la administración, gestión y operación de las herramientas de monitoreo del Banco.</p> <p>24 Llevar a cabo el monitoreo de la infraestructura (redes, cómputo, virtualización, almacenamiento, seguridad) del Banco, así como sus aplicativos y bases de datos.</p> <p>25 Coordinar con el contratista del servicio y las diferentes áreas de TI los requerimientos que surjan en materia de monitoreo y validar el diseño de implementación de este servicio dentro del Banco.</p> <p>26 Brindar atención a la gestión de incidentes, validación, coordinación y ejecución de cambios que tengan relación con el servicio de monitoreo o algún componente de la infraestructura que está siendo monitoreado.</p> <p>27 Supervisar las tareas realizadas por proveedores o personal del Banco, relacionadas con el servicio de monitoreo o alguno de los componentes que sea monitoreado, las pruebas, los pases a producción llevados a cabo por los proveedores y/o personal interno del Banco.</p> <p>28 Crear y actualizar la documentación técnica referida, relacionada con el proceso de monitoreo y de los flujos de monitoreo que se establezcan.</p> <p>29 Realizar las sesiones de análisis de problemas (TroubleShutting) de los incidentes de los servicios catalogados como prioritarios, con el fin de ajustar, mejorar y realizar las configuraciones necesarias para el correcto monitoreo de los servicios o provocar la implementación de las mejoras identificadas a los servicios.</p> <p>30 Mantener bitácoras de control que permitan conocer las actividades de monitoreo ejecutadas y las acciones de respuesta que se implementaron.</p> <p>31 Llevar los controles, estadísticas y proyecciones asociadas a la capacidad y al desempeño de los componentes monitoreados.</p> <p>32 Identificar, elaborar y mantener actualizados los flujos de datos de los diferentes servicios del Banco.</p> <p>33 Realizar el levantamiento, recopilación y diseño de la información asociada al servicio de negocio y de TI, con el propósito de que se depure con el área correspondiente.</p> <p>34 Evaluar el riesgo operativo asociado al proceso y servicio de monitoreo, así como emitir las recomendaciones y efectuar los planes de acción, con la finalidad de minimizarlo, además evaluar nuevas herramientas de hardware y software que permitan mejorar la eficacia y eficiencia de la administración de la infraestructura dentro del Banco.</p>
			<p><b>FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO</b></p> <p>35 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.</p> <p>36 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.</p> <p>37 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.</p> <p>38 Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.</p>

			39	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.		
			40	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.		
			41	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.		
			42	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			
			43	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:	Bachillerato en Ingeniería en Informática, Ingeniería en Sistemas, Ingeniería en Computación u otra especialidad relacionada con Sistemas de Información.				
	Legales:	No aplica.				
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores relacionadas con la generación y garantía de la calidad en los procesos de monitoreo, así como con la gestión de eventos e incidentes a nivel de infraestructura y servicios.				
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES					
	1. Conocimiento avanzado en monitoreo NPM y APM.					
	2. Conocimiento sobre la creación y mantenimiento de SLA.					
	3. Conocimiento sobre protocolos de Monitoreo, entre ellos (SNMP, ICMP, WMI, NETFLOW).					
	4. Conocimiento en fundamentos COBIT 5 y superiores.					
	5. Conocimiento en fundamentos ITIL 4 y superiores.					
Rol Proyecto IAASS Datacenter	6. Conocimiento en idioma inglés a nivel técnico (comprensión y lectura).					
	7. Conocimiento de la Ley de Control Interno y Riesgo.					
* 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.						
CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES					
	1. Conocimiento de las leyes aplicables al Conglomerado de la normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Conglomerado.					
	2. Conocimiento en Contratación Administrativa.					
	3. Conocimiento en creación, diseño, documentación y procedimientos aplicables a servicios de TI.					
	4. Conocimiento de la infraestructura tecnológica del Banco.					
	5. Conocimiento de Gestión de Proyectos.					
	6. Conocimiento en administración de riesgo tecnológico.					
	7. Conocimiento en elaboración de informes estadísticos.					
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS					
	Word, Excel, Power Point, Outlook					
	Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP)					
	Portal de la Mesa de Servicios de la DIRTi					
	COMPETENCIAS REQUERIDAS					
	PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: PROFESIONALES SOPORTE			
CÓDIGO	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	SopORTE		D	C	B	A
SOP-01	Precisión					
SOP-02	Practicidad					
Observaciones:	Este perfil cuenta con el visto bueno de la GGC, en oficio DIRCH-015-2017 del 04 de enero 2017. 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 ajuste a este perfil mediante oficio GGC-1300-2022, con fecha 26 de octubre 2022, aprobado el 02 de noviembre 2022, referencia oficio DIRGC-554-2022 y DIRCH-1455-2022. 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 el ajuste a este perfil por Roles, mediante oficio GGC-407-2023, con fecha 15 de marzo de 2023, aprobado el 16 de marzo de 2023. Referencia oficio DIRCH-382-2023.					