



MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Operaciones de Servicios	Área:	Área de Soporte
Código del Cargo:	3011.16	Código del Puesto:	3011
Categoría:	21	Nombre del Puesto:	Profesional PED 2
Nombre del Cargo:	Profesional PED 2 Plataforma Microsoft- Roles	Reporta a:	Jefe Área de Soporte
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales asociadas al control, evaluación y seguimiento de los procesos, productos y proyectos tecnológicos solicitados por las diferentes áreas del Banco y aquellas relacionadas con la infraestructura de servidores y virtualización de la plataforma Microsoft, cumpliendo con la calidad, procedimientos y normativas establecidas. 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 Controlar y dar seguimiento a la aplicación de los procedimientos relacionados con sus actividades.
			3 Elaborar 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.
			4 Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados con el área.
			5 Confeccionar y presentar informes diversos sobre las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
			6 Participar en reuniones con la jefatura para la asignación de prioridades de tareas o proyectos.
			7 Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			8 Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la División.
			9 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			10 Ejecutar otras funciones propias del puesto y de la División.
	Rol Plataforma Microsoft		11 Supervisar personal técnico-profesional según corresponda, para verificar el cumplimiento de metas y objetivos.
			12 Proponer las posibles modificaciones o ajustes en su área, e identificar mejoras en aspectos de procedimientos o normativas.
			13 Participar en proyectos informáticos cuando le sea solicitado.
			14 Investigar, crear, proponer y difundir nuevas formas de trabajo y herramientas para la automatización y gestión de los recursos informáticos propios del área.
			15 Instalar y configurar servidores, sistemas operativos y software Microsoft, tanto para servidores físicos como virtuales, para ambientes de desarrollo de nuevos proyectos, pruebas y producción.
			16 Configurar ambientes de desarrollo y testing, utilizando las tecnologías que el Banco designe.
			17 Brindar soporte a la Plataforma Wintel en las áreas de: sistema operativo y software especializado Microsoft.
			18 Mantener información actualizada de cada servidor para futuras referencias o reinstalación de los mismos.
			19 Participar activamente en los proyectos que se desarrollan en Tecnología de Información para la implementación de soluciones al negocio, como contraparte técnica.
			20 Realizar pruebas antes de la aplicación de actualizaciones de hardware y software del sistema operativo.
			21 Apoyar la realización de pruebas de estrés y funcionalidad antes de la puesta en producción de nuevos proyectos.
			22 Mantener y actualizar los sistemas operativos periódicamente.
			23 Atender, documentar y dar seguimiento a los reportes generados por el Service Manager y las emergencias operativas que se presenten en la plataforma Microsoft.
			24 Presentar informes de tareas o problemas.
			25 Coadyuvar en la documentación de la configuración de servidores tanto a nivel de hardware como software y su actualización.
			26 Confeccionar borradores de carteles de licitación para hardware y software para los servidores Wintel.
			27 Revisar ofertas de licitaciones de hardware y software.
			28 Monitorear el correcto funcionamiento de los servidores de la plataforma Wintel a nivel de Hardware y Software de los ambientes de producción y testing.
			29 Brindar asesoría técnica sobre el uso de herramientas Microsoft y otras relacionadas con las funciones del puesto.
			30 Definir, probar y ejecutar Planes de contingencia (Disaster Recovery) en la plataforma WINTEL.
	Rol Proyecto IaaS Datacenter		31 Administrar, gestionar y operar la infraestructura de cómputo y virtualización del Banco, para la plataforma Windows y VMware.
			32 Coordinar con el contratista del servicio IaaS y las diferentes áreas de TI, los requerimientos que surjan en materia de procesamiento y virtualización, así como validar el diseño de implementación de este servicio dentro del Banco.
			33 Brindar atención y gestión de incidentes, validación, coordinación y ejecución de cambios dentro de la infraestructura de cómputo y virtualización.
			34 Supervisar las tareas llevadas a cabo por proveedores o personal del Banco, relacionadas con la infraestructura de procesamiento y virtualización del Banco, las pruebas, los pases a producción llevados a cabo por los proveedores y/o personal interno del Banco.
			35 Realizar la creación y movimiento de máquinas virtuales.
			36 Crear y actualizar documentación técnica de los diferentes componentes de procesamiento y virtualización, así como, coadyuvar en la configuración de servidores tanto a nivel de hardware como software y su actualización.
			37 Instalar y configurar servidores, sistemas operativos y software Microsoft, tanto para servidores físicos como virtuales, para ambientes de desarrollo de nuevos proyectos, pruebas y producción.
			38 Administrar y configurar ambientes de desarrollo y testing, utilizando las tecnologías que el Banco designe.
			39 Brindar soporte a la Plataforma Wintel en las áreas de sistema operativo y software especializado Microsoft, así como, en actualizaciones de software de mejora o críticas.
			40 Participar activamente en los proyectos que se desarrollan en la Dirección Tecnología de la Información para la implementación de soluciones al negocio, como contraparte técnica.
			41 Realizar pruebas antes de la aplicación de actualizaciones de hardware y software. Apoyar la realización de pruebas de estrés y funcionalidad antes de la puesta en producción de nuevos proyectos.
			42 Mantener y actualizar los sistemas operativos periódicamente.
			43 Monitorear el correcto funcionamiento de los servidores de la plataforma Wintel a nivel de Hardware y Software de los ambientes de producción, testing y desarrollo.
			44 Confeccionar borradores de carteles de licitación para hardware y software para los servidores Wintel, así como, realizar análisis y emitir criterio técnico sobre ofertas de licitaciones de hardware y software.
			45 Definir, probar y ejecutar Planes de contingencia (Disaster Recovery) en la plataforma WINTEL.
			46 Evaluar el riesgo operativo asociado a los componentes de procesamiento y virtualización, emitir las recomendaciones y efectuar los planes de acción con la finalidad de minimizarlo, así como, evaluar nuevas herramientas de hardware y software que permitan mejorar la eficacia y eficiencia de la administración de la infraestructura dentro del Banco.
			47 Elaborar informes sobre el avance de los planes de acción y tareas relacionadas a los proyectos en los cuales esté participando, así como, informes de incidentes y tiempo empleado en las diferentes funciones del puesto, informes para evaluación de la jefatura y área dueña del producto.
			48 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
			49	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.
			50	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.
			51	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.
			52	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			53	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.
			54	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			55	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.
			56	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 SUGE
			57	Según el Acuerdo SUGE 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 Ingeniería en Informática, Ingeniería en Sistemas, Ingeniería en Computación u otra especialidad relacionada con Sistemas de Información.		
	Legales:	No aplica.		
	Experiencia:	Tres años de experiencia en actividades propias de la gestión de Tecnología de la Información, preferiblemente en empresas del sector financiero o labores relacionadas en administración, soporte y operación de sistemas operativos de la plataforma Microsoft y VMware.		
*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 de inglés técnico.			
	2. Conocimientos en administración y operación de la nube de Microsoft Azure (Curso AZ900).			
	3. Conocimientos en fundamentos ITIL 4 o superior.			
	4. Conocimiento en fundamentos COBIT 4 o superior.			
	5. Con respecto a los productos de Microsoft, se requiere conocimiento amplio de productos como: • Sistemas Operativos para servidores de la familia Windows Server 2016 o superior. • Productos para servidores de plataforma Wintel de IIS Server, Aplicación, Virtualización, Actualización, Productividad, Optimización, Integración y Antivirus en sus diferentes versiones.			
Rol Proyecto IaaS Datacenter	6. Certificación de VMWARE "VMware Certified Professional VCP".			
	7. Conocimiento en soluciones almacenamiento y de alta disponibilidad y recuperación, basadas en VmWare y Huawei.			
	8. CompTIA Server+.			
	9. Conocimiento en administración, instalación y soporte de sistemas.			
	10. 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 Administración de Proyectos.			
	2. Conocimientos sobre normativas y regulaciones (Ley de Contratación, Ley de Psicotrópicos, Ley de Control Interno, normativa de SUGE, normativa ISO Y PMI).			
	3. Conocimiento del Modelo de Capacidad de Madurez (CMM), herramientas como PROJECT y PROJECT SERVER, calidad y procesos de estandarización, negocio bancario, análisis y diseño de sistemas, arquitectura informática, administración de conflictos; COBIT, ITIL, CMMI y WSSRA.			
	4. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.			
	5. Conocimiento en los Productos del Conglomerado Financiero.			
	6. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 7786 y sus normativas conexas.			
	7. Conocimiento en la confección de casos de negocio.			
	8. Conocimiento en Transformación Digital.			
	9. Conocimiento en Procesos.			
	10. Conocimiento de la Normativa Sugef 14-17.			
	11. Conocimiento de Cobit 5.0 o superior.			
	12. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.			
	13. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.			
	14. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 7786 y sus normativas conexas.			
	15. CompTIA Server+.			
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS			
	Word, Excel, Power Point, Outlook			
	Azure			
	SICOP			
	Sistemas Operativos Windows			
	Portal de la Mesa de Servicios de la DIRT			

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:	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil, mediante oficio GGC-1516-2022, con fecha 13 de diciembre de 2022, en cuanto al requisito legal y observación de formación académica. Referencia DIRGC-620-2022 / DIRCH- 1586-2022.</p> <p>La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes mediante el oficio GGC-1643-2022, con fecha del 23 de diciembre del 2022. Referencia DIRGC-678-2022/DIRCH-1749-2022. Adicional se cambia Nomenclatura anterior "Área Microsoft".</p> <p>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.</p> <p>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.</p>				