

<div><div></div><div>MANUAL DE CARGOS</div></div>				
Dependencia:	División Operaciones de Servicios		Área:	Área de Soporte
Código del Cargo:	3029.09		Código del Puesto:	3029
Categoría:	22		Nombre del Puesto:	Ejecutivo Bancario Administrativo 3 TI
Nombre del Cargo:	Especialista Plataforma Microsoft		Reporta a:	Jefe Área de Soporte
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales y especializadas relacionadas con el control, evaluación y seguimiento de los procesos, productos y proyectos tecnológicos solicitados por las diferentes áreas, asegurando la calidad y operación de los mismos y cumpliendo con 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	
			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	Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados con el área.
			4	Confeccionar y presentar informes especializados diversos sobre las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
			5	Representar y brindar apoyo a la Jefatura en los diferentes Comité, Juntas Directivas Nacionales del Banco y de las Sociedades Anónimas según corresponda y que se relacione al funcionamiento y/o mantenimiento de la plataforma Microsoft.
			6	Proponer las posibles modificaciones o ajustes en su área, e identificar mejoras en aspectos de procedimientos o normativas.
			7	Presentar ante las diferentes dependencias del Conglomerado los resultados relacionados con el funcionamiento de la plataforma Microsoft.
			8	Investigar, crear, proponer y difundir nuevas formas de trabajo y herramientas para la automatización y gestión de los recursos informáticos propios del área.
			9	Apoyar en el seguimiento a los acuerdos y responsabilidades de las instancias involucradas en proyectos, iniciativas y actividades relacionadas con la plataforma Microsoft y sus futuras versiones, de tal manera que se cuente con los insumos requeridos para la correcta ejecución del mismo.
			10	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.
			11	Brindar soporte especializado a la Plataforma Wintel en las áreas de: sistema operativo y software de Microsoft.
			12	Mantener información actualizada de cada servidor para futuras referencias o reinstalación de los mismos sobre sistema operativo y software base.
			13	Participar activamente en los proyectos que se desarrollan en Tecnología de Información para la implementación de soluciones al negocio, como contraparte técnica especializada.
			14	Realizar pruebas antes de la aplicación de actualizaciones de hardware y software del sistema operativo, así como en pruebas de estrés y funcionabilidad antes de la puesta en producción de nuevos proyectos.
			15	Mantener y actualizar la plataforma periódicamente.
			16	Atender, documentar y dar seguimiento a los reportes generados por el Service Manager y las emergencias operativas que se presenten en la plataforma Microsoft.
			17	Atender recomendaciones de auditoría que se le asignen sobre la plataforma y dar seguimiento a los planes de acción y cierre de las mismas.
			18	Confeccionar borradores de carteles de licitación y FURP sobre los requisitos técnicos de hardware y software base para los servidores Wintel.
			19	Administrar los contratos que se le asignen relacionados con la plataforma, así como, revisar y dar criterio técnico sobre las ofertas de licitaciones de hardware y software.
			20	Revisión periodica del correcto funcionamiento de los servidores de la plataforma Wintel.
			21	Brindar asesoría especializada sobre el uso de herramientas Microsoft y otras relacionadas con las funciones del puesto.
			22	Definir, probar y ejecutar Planes de contingencia (Disaster Recovery) en la plataforma WINTEL.
			23	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			24	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área de Soporte.
			25	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			26	Ejecutar otras funciones propias del puesto y del Área de Soporte.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO	
			27	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.
			28	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.
			29	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.
			30	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			31	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.
			32	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			33	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.
			34	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	
			35	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 o grado superior en 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 relacionadas con la gestión de soporte o mantenimiento de procesos de tecnología de la información preferiblemente en el sector financiero relacionadas con la plataforma Microsoft.			
*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 ITIL 4 o superior, COBIT 4 o superior.				
	3. Conocimientos en administración y operación de la nube de Microsoft Azure.				
	4. Con respecto a los productos de Microsoft, se requiere conocimiento amplio de productos como: • Sistemas Operativos para servidores de la familia Windows. • Productos para servidores de plataforma Wintel de: Aplicación, Virtualización, Actualización, Productividad, Optimización, Integración y Antivirus en sus diferentes versiones.				
* 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. Conocimientos en Administración de Proyectos.				
	2. Conocimientos en Inglés Técnico.				
	3. Conocimientos sobre normativas y regulaciones (Ley de Contratación, Ley de Psicotrópicos, Ley de Control Interno, normativa de SUGEF, normativa ISO Y PMI).				
	4. Conocimientos en ITIL 4 o superior, COBIT 4 o superior.				
	5. 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.				
	6. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.				
	7. Conocimiento en los Productos del Conglomerado Financiero.				
	8. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 7786 y sus normativas conexas.				
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Word, Excel, Power Point, Outlook				
	Azure				
	SICOP				
COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:			PERFIL: PROFESIONALES SOPORTE		
CÓDIGO	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				
CÓDIGO	Gerenciales	D	C	B	A
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	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				
CÓDIGO	Soporte	D	C	B	A
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	DISC - Personalidad	D	C	B	A
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	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. La Gerencia General Corporativa aprueba la creación de este perfil mediante el oficio GGC-1643-2022, con fecha del 23 de diciembre del 2022. Referencia DIRGC-678-2022/DIRCH-1749-2022.				