

Dependencia:	División Operaciones de Servicios	Área:	Área de Cómputo
Código del Cargo:	2009.14	Código del Puesto:	2009
Categoría:	17	Nombre del Puesto:	Técnico PED 2
Nombre del Cargo:	Supervisor de Controladores PED	Reporta a:	Jefe Área de Cómputo

Objetivo del Cargo: Atender los requerimientos informáticos que ingresen al Área, realizados por las distintas áreas del Banco; brindando el seguimiento correspondiente, asegurando una eficiente capacidad de respuesta y cumpliendo con los lineamientos establecidos. 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
			1 Planear y organizar el trabajo en coordinación con su superior inmediato.
			2 Evacuar consultas y atender solicitudes de clientes internos, así como participar en diferentes actividades, cuando sea solicitado por la jefatura.
			3 Velar porque los trabajos encomendados se cumplan oportunamente y de acuerdo con las fechas establecidas.
			4 Permanecer actualizado en cuanto a los cambios y nuevas tendencias que se presentan en el Área.
			5 Acatar y velar por el cumplimiento de normas, leyes, procedimientos y políticas tanto internas como externas que afecten la función.
			6 Planificar, controlar y supervisar las labores realizadas por el grupo de Controladores de Procesamiento Electrónico de Datos que le sea asignado, según los estándares y/o procedimientos establecidos.
			7 Organizar, asignar y verificar las tareas diarias, semanales, mensuales, anuales y eventuales, de procesos informáticos calendarizados o no, rutinarias y especiales, de los funcionarios a su cargo con el fin de garantizar el servicio requerido por los diferentes clientes del Área y la continuidad del servicio informático para las áreas del negocio y clientes externos.
			8 Programar las fechas de procesos clave que garantizan la continuidad del servicio informático para los diferentes sistemas, tales como procesos operativos informáticos para la depuración y reorganización de archivos lógicos de los sistemas de las diferentes plataformas que se le asignen, tomando en cuenta factores de riesgo, disponibilidad de los sistemas y tiempos de alto consumo del computador.
			9 Realizar evaluaciones con análisis periódicos del rendimiento de los procesos operativos informáticos que le hayan sido asignados y elaborar informes para la toma de decisiones y actualización de procedimientos y manuales correspondientes.
			10 Verificar las órdenes de trabajo confeccionadas por los Controladores P.E.D a su cargo que instruyen a los Operadores de Computador Principal, sobre procesos operativos informáticos batch para actualizar sistemas, realizar respaldos, generar listados y archivos lógicos de los sistemas, entre otros; indicando los pasos a seguir y el orden estricto de las prioridades que se establezcan, así como la indicación de observaciones especiales, como horario de ejecución, ambiente de ejecución, plataforma de ejecución, librerías lógicas a utilizar, cierre de archivos, reporte de fallas, entre otros.
			11 Participar en los proyectos en la etapa de pruebas, previo, durante y posterior a la implementación, así como la revisión y análisis de los manuales operativos informáticos correspondientes.
			12 Elaborar informes de labores, de producción, de fallas, estadísticos y/o cualquier otro que requiera la jefatura.
			13 Asumir las funciones de los Controladores en Procesamiento Electrónico de Datos a su cargo cuando se ausenten por algún motivo.
			14 Realizar investigaciones y seguimientos a problemas, a solicitud de la jefatura, comunicando los hallazgos y elaborando el informe respectivo.
			15 Controlar y verificar los reportes de fallas o cancelaciones en los procesos informáticos realizados por los Operadores del Computador, por los Controladores en Procesamiento Electrónico de Datos, por el mismo u otro funcionario, así como realizar el seguimiento, la documentación requerida y cierre de los mismos.
			16 Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			17 Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área de Cómputo.
			18 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			19 Ejecutar otras tareas propias de puesto y del Área de Cómputo.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			20 Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			21 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.
			22 Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			23 Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			24 Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			25 Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			26 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.
			27 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.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEF
			28 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:	Técnico medio o Técnico Universitario o Segundo año de carrera Universitaria en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería de Sistemas en Computación, Ingeniería de Sistemas Informáticos, Computación e Informática u otra especialidad relacionada con Sistemas de Información.			
	Legales:	No aplica.			
	Experiencia:	Dos años en la ejecución de labores o en el desarrollo de proyectos académicos relacionados con la gestión y/o mantenimiento de procesos de Tecnología de Información o en actividades relacionadas con requerimientos informáticos que ingresen al Subproceso.			
	Otros:	Por las características del puesto y sus responsabilidades deberá tener disponibilidad para laborar en horario rotativo de acuerdo con los requerimientos del área.			
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES				
	1. Conocimiento en Plataformas del entorno bancario: Zseries. Iseries, T24.				
	2. Conocimiento en Inglés técnico.				
	3. Conocimiento en Servicio al cliente.				
	4. Conocimiento en Administración de Proyectos.				
	5. Conocimiento en Administración de respaldos.				
* 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 y aplicación de la Ley de Control Interno y de Riesgo, entre otros.				
	2. Conocimiento de Normativa externa de SUGEF, CONASSIF, Contraloría General de la República, Banco Central y otros.				
	3. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.				
	4. Conocimiento en el Manual Normativo Conglomerado de Imagen y Experiencia del Cliente.				
	5. Conocimiento del Código de Ética del Conglomerado Financiero.				
	6. Conocimiento en los Productos del Conglomerado Financiero.				
	7. 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				
	Inteligencia de Negocios (BI)				
	Zseries				
	Iseries				
	T24				
	SICOP				
COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: TECNICO 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	De Soporte	D	C	B	A
SOP-01	Precisión				
SOP-02	Practicidad				
Observaciones:	La Gerencia General Corporativa aprueba la creación de este perfil mediante oficio GGC-1573-2022, con fecha 13 de diciembre de 2022. Referencia DIRGC-643-2022/ DIRCH-1646-2022. Este perfil sustituye el cargo 2009 Supervisor de Controladores PED, aprobado por la Junta Directiva Nacional en Sesión 2993, de fecha el 19 de julio de 1994. La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil en los rubros de formación académica y experiencia con el oficio GGC-1034-2023, con fecha del 26 de junio del 2023. Referencia DIRCH-0754-2023. Adicionalmente, se actualiza el apartado de competencias acorde con el oficio GGC-1293-2022, con fecha 29 de noviembre del 2022.				