

Profesional en Informática I

I. NATURALEZA DE LA CLASE

Coordinar y supervisar funciones técnicas, relacionadas con la instalación y revisión de procedimientos de software, hardware, dispositivos de comunicación, bases de datos y desarrollo de proyectos; así como brindar asistencia y soporte a los usuarios de diversos sistemas tecnológicos disponibles en la organización.

Analizar y gestionar eventos que podrían impactar los servicios de Tecnologías de Información, buscando proveer un mínimo nivel de servicio y su pronta recuperación en caso de que estos se materialicen.

II. NIVEL OCUPACIONAL

Profesional

III. RESPONSABILIDADES

- Supervisar y dar seguimiento a labores técnicas en el campo de las redes de datos y telecomunicaciones ante la apertura de un nuevo punto de servicio o remodelaciones efectuadas, asegurando una correcta instalación y configuración.
- Verificar las características de los activos de tecnología que entreguen los proveedores por nuevos ingresos y reparaciones.
- Participar en las especificaciones técnicas de carteles cuando se requiera, según las necesidades del área que corresponda.
- Dar seguimiento a los traslados, instalaciones y configuraciones del equipo de cómputo y telecomunicaciones realizados en las diferentes dependencias.
- Asesorar técnicamente a la jefatura, Administración, u otras dependencias - según corresponda- en temas relacionados con su ámbito de acción profesional.
- Velar por la creación, actualización y cumplimiento de políticas, procedimientos, protocolos, metodologías de trabajo y toda la documentación que corresponda relacionados con la utilización de hardware, software, tecnología de comunicaciones, bases de datos, entre otros.

- Administrar contratos, según lo establecido en la Ley de Contratación Administrativa y demás normativa aplicable, y representar a la organización como contraparte técnica frente a empresas bajo contrato.
- Establecer procedimientos de respaldo a nivel local y con diferentes empresas, a fin de prevenir fallas y pérdida de datos.
- Investigar sobre nuevas tecnologías a nivel de hardware, software y telecomunicaciones, a fin de aumentar la capacidad de respuesta y calidad de la información; así como, la mejora en los mecanismos de comunicación.
- Preparar y presentar informes variados, de forma oportuna y con elevados estándares de calidad, para la jefatura, administración o alguna otra dependencia -según corresponda- con el fin de mantenerlos informados sobre los procesos a su cargo, así como de las recomendaciones y o posibles soluciones.
- Diseñar, crear y facilitar el contenido temático (para la elaboración de manuales de usuario experto y final) de los procesos, soluciones tecnológicas, software, entre otros a su cargo.
- Apoyar en la formulación de las asignaciones curriculares asignadas a los estudiantes, facilitando la enseñanza y comprensión de los contenidos del curso para que adquieran los conocimientos elementales.
- Fungir como facilitador para el personal de las diferentes dependencias a nivel institucional conforme requerimientos, a fin de que éstos puedan transmitir sus conocimientos a todos los miembros de la organización.
- Ejercer las demás funciones y facultades que le correspondan, afines al puesto, de conformidad con la ley, los reglamentos y las demás disposiciones pertinentes.

En el caso de los puestos que se ubiquen en la Unidad de Continuidad del Negocio de la Dirección de Riesgos deben realizar las siguientes labores:

- Atender los reportes de interrupciones no programadas de los sistemas de información, presentados por las áreas usuarias, en coordinación con la Dirección de Tecnologías de información (DTI) velando por la ejecución de planes alternos cuando corresponda y brindando el seguimiento y rendición de cuentas de las acciones ejecutadas por DTI.

- Analizar y coordinar con la DTI las interrupciones programadas en los sistemas de información, con el fin buscar en todos los casos la menor afectación para las áreas del negocio.
- Elaborar -en conjunto con la DTI- el cronograma de pruebas en los esquemas contingentes de los sistemas críticos de la institución; controlar, dar seguimiento durante la realización en conjunto con los técnicos y usuarios de los respectivos sistemas a probar y decidir durante la ejecución si se aborta la prueba por afectaciones al sistema.
- Convocar al Equipo Administrador de Recuperación de Tecnologías de Información y Comunicación (EARTIC) -al menos una vez al mes- para exponer los aspectos técnicos que podrían afectar la continuidad de los servicios de TI y programación de simulacros de revisión de centro de datos por algún evento catastrófico.
- Evaluar -por solicitud de la DTI o el área usuaria- sistemas de TI para determinar si estos son críticos para el INS. Solicitar a la DTI -en caso de que producto de la evaluación el sistema resulte crítico- la elaboración de un sistema contingente y darle seguimiento a su implementación.
- Aplicar -según cronograma de trabajo anual establecido- el Análisis de Impacto del Negocio (BIA por sus siglas en inglés de *Business Impact Analysis*) mediante la revisión de los procesos mapeados en las dependencias analizadas.
- Cooperar en el desarrollo de proyectos estratégicos del INS en materia de continuidad del negocio con enfoque de TIC, analizando el impacto que tendrían en el negocio las soluciones informáticas involucradas en el proyecto.
- Colaborar con la DTI en el mantenimiento y actualización del Plan de Continuidad de Tecnologías de Información y Comunicación (PCTIC), mediante la identificación, desarrollo y seguimiento de las estrategias de continuidad de las TICS.

IV. REQUISITOS

- **Obligatorios**
 - Bachiller en una carrera universitaria del área informática que lo faculte para el desempeño del puesto. (*)
 - Incorporado al colegio respectivo en el grado correspondiente y al día con sus obligaciones de colegiatura.
 - Mínimo 48 meses de experiencia en labores afines al cargo.
 - Conocimiento intermedio del idioma inglés a nivel técnico en su ámbito de acción profesional (*lectura y escritura*).

- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Licencia de conducir B1 al día.
- **En adición a lo anterior, para la Unidad de Continuidad del Negocio debe cumplir con:**
 - Conocimientos de la norma ISO 22301:2012 Continuidad del Negocio
 - Conocimientos en realización de Análisis de Impacto del Negocio (BIA)
 - Conocimientos de los sistemas informáticos críticos de la Institución.
- **Deseables:**
 - Estudios formales en Administración de Base de Datos y prácticas en programación Cobol, SNAP, RPG, AS400, Redes Novell, PC-Support y herramientas de oficina.
 - Conocimiento y experiencia sobre operación, programación, comunicación, instalación y herramientas de desarrollo de AS-400 y ambiente UNIX.
 - Conocimiento y experiencia sobre la operación e instalación de dispositivos para integrar redes.
 - Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
 - Ley Reguladora del Contrato de Seguros.
 - Ley General de la Administración Pública.
 - Ley General de Control Interno.
 - Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
 - Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.
 - Curso Formación a Formadores o su equivalente en procesos andragógicos.
 - Habilidades o conocimientos en pedagogía y/o procesos de enseñanza.

V. COMPETENCIAS

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	Orientación al logro	Capacidad para alcanzar permanente resultados que superen las expectativas definidas, cumpliendo los indicadores de tiempo, efectividad y maximizando el uso de los recursos disponibles.	3
	Calidad	Capacidad para diseñar, producir y ofrecer un bien o servicio, con eficiencia, que cumpla con las especificaciones requeridas, trabajo por procesos y que resulte siempre satisfactorio al cliente.	3

	Nombre	Descripción	Nivel
		Implica también la búsqueda de la excelencia en todo lo que se haga; bajo estrictos estándares de calidad.	
	Adaptabilidad al cambio	Capacidad para enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas y para aceptar los cambios positiva y constructivamente. Hace referencia a la capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos retos o cambios en el entorno.	3
	Orientación al cliente	Habilidad para realizar el trabajo con base en la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes. Incluye mostrar disponibilidad, calidez, monitorear la satisfacción, asumir responsabilidad personal y ofrecer soluciones a sus necesidades.	3
Específicas	Análisis Crítico	Capacidad para indagar, identificar y reconocer información significativa de datos relevantes; así como emitir diagnósticos o llegar a conclusiones basándose en un análisis lógico y objetivo, al aplicar el conocimiento que posee y desligándose de juicios o distorsiones emocionales.	3
	Planificación/ Organización	Capacidad para ordenar eficazmente las actividades asignadas o las responsabilidades adquiridas, estableciendo prioridades, utilizando el tiempo en la forma más efectiva posible y administrando racionalmente los recursos existentes.	3
	Resolución	Es la capacidad para influir en otros, haciendo que se trabaje con entusiasmo en el logro de metas y objetivos. Implica la habilidad para tomar la iniciativa, gestionar, convocar, dirigir, promover, incentivar y motivar, a través de un proceso de comunicación continuo que genere un clima laboral satisfactorio.	3

- **Unidad de Continuidad del negocio**

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	Orientación al logro	Capacidad para alcanzar permanente resultados que superen las expectativas definidas, cumpliendo los indicadores de tiempo, efectividad y maximizando el uso de los recursos disponibles.	3
	Calidad	Capacidad para diseñar, producir y ofrecer un bien o servicio, con eficiencia, que cumpla con las especificaciones requeridas, trabajo por procesos y que resulte siempre satisfactorio al cliente. Implica también la búsqueda de la excelencia en todo lo que se haga; bajo estrictos estándares de calidad.	3
	Adaptabilidad al cambio	Capacidad para enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas y para aceptar los cambios positiva y constructivamente. Hace referencia a la capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos retos o cambios en el entorno.	2
	Orientación al cliente	Habilidad para realizar el trabajo con base en la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes. Incluye mostrar disponibilidad, calidez, monitorear la satisfacción, asumir responsabilidad personal y ofrecer soluciones a sus necesidades.	3
Específicas	Análisis Crítico	Capacidad para indagar, identificar y reconocer información significativa de datos relevantes; así como emitir diagnósticos o llegar a conclusiones basándose en un análisis lógico y objetivo, al aplicar el conocimiento que posee y desligándose de juicios o distorsiones emocionales.	3
	Planificación/ Organización	Capacidad para ordenar eficazmente las actividades asignadas o las responsabilidades adquiridas, estableciendo prioridades, utilizando el tiempo en la forma más efectiva posible y administrando racionalmente los recursos existentes.	3
	Resolución	Es la capacidad de analizar una situación o problema evaluando la viabilidad de las alternativas, buscando darle solución de forma ágil y efectiva.	3

VI. ROLES

- Profesional en TI
- Profesional en TI en Continuidad del Negocio

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1				
2	PCA	ICH	AAA	G-00021-2021 Mediante memorándum del 14.01.2021
3	PCA	MPB	AAA	Mediante memorándum del 29.06.2021

() Según los Lineamientos de Atracción y Promoción de Cultura y Talento.*