

GESTOR(A) DE PROCESOS DE TI

● **NIVEL OCUPACIONAL**
Profesional

● **CATEGORÍA**
110 / 710

● **ROL**
Gestor(a) de Problemas y Cambios de TI
Gestor(a) de Incidencias Mayores

● **NATURALEZA
DE LA CLASE**

Coordinar y asegurar la gestión integral de los procesos normativos de TI, incluyendo la identificación, análisis, resolución y documentación de incidentes mayores, problemas recurrentes y cambios en la infraestructura tecnológica, garantizando la continuidad operativa, la minimización de riesgos y el cumplimiento de marcos regulatorios y de mejores prácticas internacionales, actuando como enlace entre las áreas técnicas, de negocio y de cumplimiento, promoviendo la mejora continua, la estandarización de procesos y la resiliencia organizacional, en alineamiento con la estrategia digital y los objetivos institucionales.

● **REQUISITOS
OBLIGATORIOS**

- Bachillerato en una carrera universitaria del área informática relacionada con la naturaleza del puesto. (*)
- Mínimo 36 meses de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza del puesto.
- Certificaciones y actualización constante en:
 - Marco de gestión de servicios de tecnologías ITIL vigente.
 - Marco de gestión de TI COBIT vigente.

● REQUISITOS DESEABLES

- Enfoques ágiles para la planificación, ejecución y entrega de proyectos de TI.
- Herramientas de automatización y asistencia con Inteligencia Artificial.

Para el rol de Gestor(a) de Problemas y Cambios de TI, se solicita:

- **Certificaciones y actualización constante en (Mínimo 3):**
 - Certified Information Security Manager (CISM)
 - ISO/IEC 27001.
 - CompTIA Security+.
 - Certified Problem and Incident Manager (CPIM).
 - Lean/Six Sigma Yellow/Green.

Para el rol de Gestor(a) de Incidencias Mayores, se solicita:

- **Certificaciones y actualización constante en:**
 - Marcos de Gobierno y Gestión de TI, como COBIT 2019 Foundation, ISO/IEC 20000 (Gestión de Servicios de TI u otras.
 - Metodologías ágiles.
 - Complementarias: PMP, CISM, CISSP u otras.
 - Conocimiento en:
 - Herramientas de optimización y mejora de procesos.
 - Conocimiento profundo de herramientas ITSM (ServiceNow, Manage Engine, entre otros).

● CONOCIMIENTOS GENERALES

GESTIÓN

- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Conocimientos en los sistemas propios de la gestión.
- Ley N°8131, Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
- Ley N°6227, Ley General de la Administración Pública.
- Ley N°8292, Ley General de Control Interno.

SEGUROS

- Seguros y Reaseguros
- Ley N°8653, Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
- Ley N°8956, Ley Reguladora del Contrato de Seguros.

LEGISLACIÓN

- Ley N°9986, Contratación Pública y su reglamento.
- Ley N° 7472, Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.
- Ley N°8422, contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- Ley N°7786, sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
- Ley N°9699, sobre responsabilidad de las personas jurídicas. sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos y su Reglamento. Decreto N° 42399-MEIC-MJP.

● COMPETENCIAS

Este puesto exige un nivel 2 de desarrollo en:

CONTRIBUIDOR INDIVIDUAL		
Cardinales	Específicas	Digitales
- Orientación al cliente	- Orientación al detalle y la calidad	- Perspectiva Estratégica Digital.
- Orientación a resultados	- Pensamiento ágil	- Transformación Digital y soluciones innovadoras.
- Contribución	- Enfoque hacia la mejora continua	- Mentalidad de crecimiento y autoaprendizaje.
- Agilidad		

● RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

- Desarrollar, actualizar y difundir los procedimientos, políticas y estándares para la gestión de incidentes, problemas y cambios, asegurando su alineación con marcos internacionales y la normativa institucional.
- Monitorear el cumplimiento y la efectividad de los procesos: Supervisar la correcta aplicación de los procesos normativos, recolectando y analizando indicadores clave (KPIs), identificando desviaciones y proponiendo acciones correctivas para asegurar la mejora continua y la conformidad regulatoria.
- Garantizar que todas las actividades relacionadas con los procesos normativos de TI estén debidamente documentadas, asegurando la trazabilidad, la transparencia y la disponibilidad de información para auditorías y revisiones.
- Actuar como punto de contacto entre las áreas técnicas, de negocio y de cumplimiento, promoviendo la colaboración, la transferencia de conocimiento y la resolución eficiente de situaciones que impacten la operación y la seguridad de los servicios tecnológicos.

Al rol de Gestor(a) de Problemas y Cambios de TI le corresponde:

- Identificar, registrar y documentar de manera estructurada los cambios y problemas en los sistemas de TI, utilizando herramientas ITSM y metodologías avanzadas de análisis (p. ej., Ishikawa, 5-Whys, Pareto), asegurando la trazabilidad completa y la correcta vinculación con incidentes, servicios y activos tecnológicos afectados, para garantizar la entrega y soporte eficiente de los servicios de TI.
- Realizar análisis exhaustivos y sistemáticos para detectar las causas raíz de los problemas, aplicando técnicas de RCA y análisis de tendencias, con el objetivo de prevenir la recurrencia mediante la implementación de soluciones correctivas y preventivas, y la actualización de la Base de Errores Conocidos (KEDB) y workarounds.
- Participar activamente en el diseño, validación e implementación de soluciones sostenibles, colaborando con equipos técnicos y proveedores para asegurar que las acciones propuestas eliminen la causa raíz, optimicen la entrega de servicios y fortalezcan la resiliencia operativa, documentando resultados y lecciones aprendidas en revisiones post-implementación (PIR).

- Evaluar periódicamente la efectividad de las soluciones implementadas ante problemas y cambios, mediante el monitoreo de indicadores clave de desempeño (KPIs), análisis de recurrencia y tendencias, y la realización de revisiones post-mortem, con el fin de validar la sostenibilidad de las acciones, identificar oportunidades de mejora continua y fortalecer la capacidad de respuesta de los servicios de TI.
- Desarrollar, mantener y gestionar el plan maestro de cambios en la infraestructura de TI, asegurando que cada solicitud de cambio (CRQ) esté alineada con los objetivos estratégicos del negocio, los estándares de calidad y las mejores prácticas de gobernanza tecnológica, incluyendo la evaluación de impacto, riesgos, pruebas, comunicación y criterios de éxito/rollback.
- Identificar, evaluar y mitigar los riesgos asociados con problemas y cambios propuestos, utilizando enfoques basados en datos, análisis predictivos y matrices de criticidad, asegurando que cada cambio se realice de forma controlada, con la menor afectación posible a los servicios críticos, y que se cuente con planes de contingencia y recuperación documentados.
- Supervisar la ejecución e implementación de cambios en la infraestructura tecnológica, garantizando que todos los equipos involucrados sigan los procedimientos establecidos, que se recopilen evidencias de cumplimiento y que exista una comunicación fluida y efectiva entre todas las partes interesadas para evitar interrupciones y facilitar la gestión de incidencias derivadas.
- Ejecutar evaluaciones y auditorías internas para verificar el cumplimiento de normativas, estándares de calidad y marcos regulatorios relevantes, asegurando que los procesos y sistemas de TI estén alineados con las mejores prácticas de gobernanza tecnológica, y que se generen y custodien las evidencias requeridas para auditoría y control.
- Brindar formación, coaching y soporte continuo a los equipos internos en prácticas de cumplimiento, auditoría y gestión de problemas/cambios, promoviendo el entendimiento y aplicación de políticas, procedimientos y herramientas, para facilitar el cumplimiento en todos los niveles operativos y optimizar la gestión de TI en el marco de la transformación digital.
- Fomentar una cultura de cumplimiento, prevención y mejora continua dentro de la organización, asegurando que las políticas, procesos y estándares de TI se adapten proactivamente a las dinámicas cambiantes del entorno digital, con el objetivo de optimizar la gestión de TI de manera ágil, eficiente y segura, apoyando la transformación digital y el alineamiento con los objetivos estratégicos del negocio.

Al rol de Gestor(a) de Incidencias Mayores, le corresponde:

- Coordinar la gestión integral de incidentes críticos que afecten la continuidad operativa de los servicios tecnológicos, liderando la activación de equipos de respuesta, la asignación de recursos y la resolución oportuna, minimizando el impacto en los procesos críticos del negocio y asegurando el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs).
- Establecer y mantener canales de comunicación efectivos con todas las partes interesadas durante el ciclo de vida del incidente, proporcionando actualizaciones claras, oportunas y orientadas a la toma de decisiones estratégicas y operativas, incluyendo la comunicación ejecutiva a la alta dirección y órganos de control.
- Ejecutar análisis retrospectivos y post-mortem de incidentes mayores, identificando causas raíz, documentando lecciones aprendidas y proponiendo acciones correctivas y preventivas que fortalezcan la resiliencia tecnológica y la mejora continua de los procesos operativos.
- Aplicar herramientas de mejora continua y automatización, incluyendo el uso de inteligencia artificial y plataformas ITSM, para optimizar los procesos de gestión de incidentes, reducir tiempos de respuesta y elevar la eficiencia operativa en la entrega de servicios de TI.
- Escalar oportunamente a especialistas técnicos internos o proveedores externos según la complejidad del incidente, garantizando la correcta asignación de recursos, la continuidad del servicio y la gestión efectiva de acuerdos de nivel operativo (OLAs) y contratos de soporte.
- Participar activamente en la planificación y ejecución de simulacros de respuesta ante incidentes, así como en la actualización y prueba de planes de continuidad del negocio (BCP/DRP), contribuyendo al fortalecimiento de la capacidad organizacional para enfrentar eventos disruptivos.
- Impulsar la adopción de enfoques ágiles y marcos de referencia internacionales (COBIT 2019, ITIL 4, ISO/IEC 20000) en la gestión de incidentes, alineando las prácticas operativas con los objetivos estratégicos de transformación digital y gobernanza tecnológica.
- Supervisar y analizar indicadores clave de desempeño (KPIs) relacionados con la gestión de incidentes, tales como frecuencia, tiempo de resolución (MTTR), cumplimiento de SLAs, impacto en el negocio y calidad de la documentación, identificando oportunidades de mejora continua y reportando resultados a la alta dirección.

- Diseñar, coordinar y ejecutar programas de capacitación y concientización dirigidos a equipos técnicos y usuarios finales, enfocados en la correcta aplicación de protocolos de respuesta ante incidentes mayores, promoviendo la cultura de prevención, colaboración y actuación eficiente en situaciones críticas.
- Gestionar la documentación técnica y operativa de los incidentes, asegurando la trazabilidad, el cumplimiento normativo y la disponibilidad de evidencias para auditorías internas y externas.
- Colaborar transversalmente con áreas de TI, seguridad, negocio, proveedores y auditoría, facilitando la integración de soluciones, la gestión de riesgos y la alineación de la respuesta ante incidentes con los objetivos organizacionales.

RESPONSABILIDADES GENERALES

- Conocer y cumplir -de forma estricta- con la normativa aplicable en la realización de sus tareas y reportar a los superiores cualquier tipo de incumplimiento; así como, gestionar el riesgo de cumplimiento asociado a su puesto de trabajo.
- Participar en las actividades de capacitación relacionadas con cumplimiento normativo en general, así como en todas aquellas de interés organizacional que se planifiquen.
- Ejercer las demás funciones y facultades afines al puesto -en tiempo y forma- que le correspondan, de conformidad con la ley, las políticas, los reglamentos, códigos, programas, disposiciones, manuales y demás normativa aplicable.

() Según los Lineamientos de Atracción y Promoción de la Dirección de Capital Humano.*

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación

Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Descripción del cambio:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1	RDA	MMR	Gerencia General	Creación del perfil.	Oficio G-02253-2026 del 7 de julio del 2026