



FICHAS DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

Liberado: 2012/02/21
Numero de Rev. 6
Cód. IM OC DAP IF 013
Página 1 de 11

I. IDENTIFICACIÓN

DENOMINACIÓN DEL CARGO: PROGRAMADOR DE COMPUTADOR **SIGLA:** PC

CLASE: V **GRADO:** 12-14-16 **NIVEL:** ADMINISTRATIVO

NÚMERO DE CARGOS:

ÁREA: 5

JEFE INMEDIATO:

1. OFICINA DE INFORMÁTICA

1.1 PROGRAMADOR ENCARGADO DE ROL GESTIÓN DE CALIDAD, GESTOR DE ANS Y GESTOR DE CONFIGURACIÓN

1.2 PROGRAMADOR ENCARGADO DEL ROL DE GESTIÓN DE SUPERVISIÓN, MESA DE AYUDA Y GESTOR DE INCIDENTES

1.3 PROGRAMADOR ENCARGADO DEL ROL DE GESTIÓN DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES

1.4 PROGRAMADOR ENCARGADO DEL ROL DE GESTIÓN DE SERVIDORES SW OPERACIONAL, ALMACENAMIENTO Y GESTOR DE CAPACIDAD

1.5 PROGRAMADOR ENCARGADO DEL ROL DE GESTIÓN DE FÁBRICAS, SOPORTE DE USUARIOS Y GESTOR DE INCIDENTES

1.6 PROGRAMADOR ENCARGADO DEL ROL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE REDES Y TELECOMUNICACIONES

JEFE OFICINA

II. FUNCIONES GENERALES

1. Analizar y verificar la información derivada de las tareas asignadas proponiendo acciones de mejora al Superior Inmediato, cuando sea pertinente.
2. Realizar seguimiento a los trabajos entregados al Superior Inmediato, para apoyarle en su gestión.
3. Conocer, promover y ejecutar la Política de Gestión Integral.
4. Aplicar y cumplir lo establecido en el Sistema de Gestión Integral
5. Dar cumplimiento a las Normas Ambientales, de Seguridad y Salud Ocupacionall
6. Reportar actos inseguros, condiciones inseguras, incidentes y emergencias presentadas.
7. Reportar a la Oficina de Informática cualquier evento, debilidad, o incidente de la Seguridad en la información que afecte la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
8. Y las demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas.

III HABILIDADES

GENERICAS

- Planificación y Organización.
- Integridad.
- Comunicación Efectiva.
- Construcción de Relaciones.

TÉCNICAS

- Alta capacidad de análisis y síntesis
- Planeamiento de sistemas
- Habilidad y conocimiento en Hardware y Software
- Orientado al Servicio

IV DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**1. ÁREA: INFORMÁTICA****1.1. PROGRAMADOR ENCARGADO DE ROL GESTIÓN DE CALIDAD, GESTOR DE ANS Y GESTOR DE CONFIGURACIÓN****Objetivo del Cargo**

Programador de computador encargado del rol de Gestor de calidad, gestor de acuerdos de niveles de servicio y gestor de configuraciones

Funciones y Responsabilidades**Como Gestor de calidad. Mejora continua del servicio:**

- Planificar la elaboración de documentación de procesos, subprocesos, procedimientos e instructivos para el área de TI.
- Asegurar el cumplimiento de las declaraciones y políticas de calidad de los subprocesos de TI
- Coordinar el diseño e implementación de los procedimientos e instructivos para el sistema de gestión de seguridad de la información
- Supervisar y apoyar la elaboración de la documentación de los subprocesos de TI
- Hacer monitoreo y control del funcionamiento del sistema de calidad

Como Gestor de acuerdos de niveles de servicio:

- Asegurar que las necesidades actuales y futuras de los clientes se conocen, comprenden y documentan en los acuerdos de niveles de servicio - SLA's y acuerdos de niveles de operación - OLA's
- Elaborar hojas de especificación del servicio
- Definir parámetros de rendimiento para verificar calidad del servicio
- Elaborar el catálogo de servicios de TI ofrecidos
- Establecer y formalizar con el cliente los acuerdos de niveles de servicio - SLA's y los acuerdos de niveles de operación - OLA's
- Interactuar con gestión de proveedores para formalizar los contratos de soporte con proveedores externos
- Garantizar que todos los cambios son evaluados por su impacto sobre los niveles de servicio y de operación
- Monitorear y controlar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio

Como Gestor de configuraciones

- Diseño e implementación de la base de datos para administración de configuraciones- CMDB
- Registro de todos los elementos de configuración y las interrelaciones entre los mismos.
- Elaborar esquemas de relación entre componentes
- Realizar el monitoreo y control de toda la gestión de configuraciones

Medidas de desempeño

- Hacer cumplir y cumplir los estándares definidos en cuanto a elaboración de manuales, estándares de programación y procedimientos de modificación de aplicaciones para preservar los parámetros que faciliten el entendimiento de las aplicaciones y su mantenimiento.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas, procedimientos e instructivos aplicables al proceso de Procesamiento electrónico de datos.
- Planear, ejecutar, verificar y controlar las diferentes actividades relacionadas con el cargo y los procesos del sistema de gestión integral que contribuyan al Mejoramiento Continuo.

1.2. PROGRAMADOR ENCARGADO DEL ROL DE GESTIÓN DE SUPERVISIÓN, MESA DE AYUDA Y GESTOR DE INCIDENTES**Objetivo del Cargo**

Programador encargado del rol de supervisión de mesa de ayuda y gestor de incidentes.

Funciones y Responsabilidades**Como Gestor de Incidentes**

- Recepción de llamadas de solicitud de servicio
- Registro de llamadas de solicitud de servicio
- Verificar si la solución al incidente existe en la base de datos
- Atención del incidente
- Escalamiento de incidente a gestión de problemas si es necesario
- Administración y supervisión del personal de mesa de ayuda
- Mantener un sistema de gestión de incidentes
- Generación de información de gestión
- Verificación de la efectividad de la gestión de incidentes
- Implementación de recomendaciones para la mejora del proceso
- Informar sobre actualizaciones al subproceso
- Supervisar y administrar el contrato con operadores telefónicos
- Supervisar a los integrantes de la Mesa de Ayuda y asegurar que los usuarios finales reciban la asistencia apropiada.
- Contribuir en la resolución de problemas brindando soporte directo a los usuarios finales
- Administrar el procesamiento de pedidos entrantes a la Mesa de Ayuda a través de llamadas telefónicas y/o medios electrónicos para asegurar la resolución efectiva, cortés y puntual de los problemas de los usuarios finales
- Mantener al usuario informado sobre el avance en la solución de su solicitud
- Coordinar las actividades de soporte personalizado, incluyendo instalaciones y actualizaciones de software, instalando hardware, realizando backups de archivos y configurando sistemas y aplicaciones
- Coordinar el acceso a las actualizaciones de software y/o drivers, bases de conocimiento y recursos de preguntas más comunes (FAQ), bases de datos de "errores conocidos", etc. para ayudar a la resolución de problemas
- Supervisar el desarrollo, implementación y administración de las políticas y procedimientos de capacitación de los miembros de la Mesa de Ayuda

Como Gestor de supervisión de mesa de ayuda

- Administrar los procedimientos relacionados con la identificación, priorización y resolución de las solicitudes de ayuda de los usuarios finales, incluyendo el monitoreo, seguimiento y coordinación de las funciones de la Mesa de Ayuda
- Analizar el desempeño de las actividades y resoluciones documentadas de la Mesa de Ayuda, identificar áreas de problemas y proveer soluciones que mejoren la calidad del servicio y prevengan problemas futuros
- Llevar a cabo la investigación de productos emergentes, servicios, protocolos y estándares para la tecnología de la Mesa de Ayuda
- Monitorear y probar los arreglos para verificar que los problemas se solucionaron adecuadamente
- Analizar y hacer seguimiento de las tendencias en las solicitudes a la Mesa de Ayuda para generar reportes estadísticos
- Recomendar, desarrollar e implementar capacitaciones al usuario final para incrementar la familiarización con los equipos y la autosuficiencia
- Supervisar el desarrollo y distribución de guías de uso, hojas de ayuda y listas de preguntas más frecuentes (FAQ) para los usuarios finales
- Participar en seminarios de entrenamiento y conferencias que amplíen el conocimiento acerca de problemas y tecnologías, actuales y futuras, de la Mesa de Ayuda
- Coordinar la documentación de políticas de servicio de TI
- Lograr el mejoramiento continuo del servicio de soporte a usuarios, monitoreando el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio y estableciendo de manera proactiva la mejora de dichos acuerdos
- Administrar las cuentas de usuario y los permisos
- Realizar backups y recuperación del sistemas
- Encargarse de la cotización de partes para reparación de computadores, impresoras, plotters y demás equipos del área de T.I.
- Encargarse de la gestión de garantías
- Efectuar la creación y retiro de cuentas de usuario

Medidas de desempeño

- Hacer cumplir y cumplir los estándares definidos en cuanto a elaboración de manuales, estándares de programación y procedimientos de modificación de aplicaciones para preservar los parámetros que faciliten el entendimiento de las aplicaciones y su mantenimiento.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas, procedimientos e instructivos aplicables al proceso de Procesamiento electrónico de datos.
- Planear, ejecutar, verificar y controlar las diferentes actividades relacionadas con el cargo y los procesos del sistema de gestión integral que contribuyan al Mejoramiento Continuo.

**1.3 PROGRAMADOR ENCARGADO DEL ROL DE GESTIÓN DE DESARROLLO Y
MANTENIMIENTO DE APLICACIONES****Objetivo del Cargo**

Programador encargado del rol de Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones.

Funciones y Responsabilidades**Como Gestor de desarrollo de aplicaciones:**

- Gestionar en ambientes de desarrollo y pruebas
- Desarrollar aplicaciones efectuando la definición y análisis de requerimientos, planear, diseñar, desarrollar, probar e implantar aplicaciones internas de la empresa.
- Ejecutar y administrar proyectos de desarrollo de aplicaciones

Como Gestor de supervisión y soporte de aplicaciones:

- Planear el mantenimiento y actualización de aplicaciones
- Realizar el soporte y mantenimiento de aplicaciones
- Efectuar monitoreo y control de aplicaciones para garantizar su correcto funcionamiento.

Medidas de desempeño

- Hacer cumplir y cumplir los estándares definidos en cuanto a elaboración de manuales, estándares de programación y procedimientos de modificación de aplicaciones para preservar los parámetros que faciliten el entendimiento de las aplicaciones y su mantenimiento.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas, procedimientos e instructivos aplicables al proceso de Procesamiento electrónico de datos.
- Planear, ejecutar, verificar y controlar las diferentes actividades relacionadas con el cargo y los procesos del sistema de gestión integral que contribuyan al Mejoramiento Continuo.

**1.4 PROGRAMADOR ENCARGADO DEL ROL DE GESTIÓN DE SERVIDORES SW
OPERACIONAL, ALMACENAMIENTO Y GESTOR DE CAPACIDAD****Objetivo del Cargo**

Programador encargado del rol de gestión de servidores y software operacional, gestión de capacidad y gestión de almacenamiento

Funciones y Responsabilidades**Como Gestor de infraestructura de redes y telecomunicaciones**

- Planear estrategias para optimizar el comportamiento de los enlaces de comunicación de la red de la organización para garantizar un funcionamiento estable de la misma
- Realizar el diseño de la red y en coordinación con el subproceso correspondiente planificar la capacidad de las redes LAN y WAN
- Participar en la definición de acuerdos de nivel de servicio con los usuarios finales
- Llevar a cabo investigaciones de hardware, software, protocolos y estándares de redes para nuevas adquisiciones
- Generar y coordinar la ejecución de proyectos de mejora para el sistema de automatización del campo y para mejoramiento de toda la plataforma de telecomunicaciones

- Preparar planes de mantenimiento preventivo y correctivo de toda la plataforma de telecomunicaciones actualmente instalada
- Preparar especificaciones técnicas y recomendaciones para la adquisición de recursos de infraestructura de telecomunicaciones
- Administrar, desarrollar, instalar, configurar, mantener soportar y optimizar el software, hardware y enlaces de comunicación de la red de la organización para garantizar un funcionamiento estable de la misma
- Administrar enlaces WAN de fábricas buscando su permanente actualización
- Desarrollar, implementar y mantener políticas, procedimientos y planes de capacitación para la administración, buen uso y recuperación de desastres de los recursos de red
- Administrar servidores de comunicaciones (i.e e-mail) y sus respectivos sistemas operativos y software, administrar el acceso a servicios de internet, acceso remoto y conexiones VPN
- Administrar el hardware de la red (routers, hubs, switches, UPSs) y asegurar su adecuada operación, manteniéndolos tecnológicamente actualizados
- Monitorear enlaces de telecomunicaciones de red WAN principal y de respaldo, enlaces de internet y demás servicios de telecomunicaciones
- Garantizar la conectividad de la red en las estaciones de trabajo
- Efectuar y documentar las actualizaciones de software y hardware
- Mantener el inventario de los componentes de red actualizado, al igual que la documentación y especificaciones técnicas, informar estas actualizaciones al subproceso de configuraciones
- Administrar las cuentas de usuario y los permisos para acceder a las redes y a los servicios de telecomunicaciones.
- Desarrollar proyectos del sistema de fibra óptica para la inclusión de nuevas plataformas en general desarrollar proyectos de infraestructura de telecomunicaciones
- Monitorear la instalación, configuración y solución de problemas del hardware, software y periféricos que afecten las comunicaciones de los equipos pertenecientes a los usuarios finales
- Mantener y asegurar eficiente y confiable servicio de las redes de área local en fábrica
- Interactuar con el subproceso de gestión de proveedores para asegurar los servicios y productos de la red
- Monitorear el comportamiento de la red LAN y WAN
- Proveer reportes, estadísticas y realizar pruebas sobre el desempeño de la red
- Proponer acciones de mejoramiento para el subproceso y detección proactiva de problemas
- Agendar y realizar reparaciones, actualizaciones y mejoras sobre la red
- Coordinar el mantenimiento. Preventivo y correctivo de las plataformas de comunicaciones en fábricas
- Mantener actualizada la información para el subproceso de gestión de configuraciones

Como Gestor de servidores y software operacional

- Diseñar estrategias para optimizar los servidores y sus componentes relacionados para poder alcanzar un alto desempeño de las aplicaciones de negocio soportadas
- Diseñar estrategias para implementaciones Cliente/Servidor y la arquitectura de infraestructura requerida para esas estrategias
- Establecer políticas, procedimientos y tecnologías que garanticen la seguridad de los servidores
- Instalar, administrar y optimizar los servidores y sus componentes relacionados para poder alcanzar un alto desempeño de las aplicaciones de negocio soportadas
- Configurar, dimensionar y administrar la plataforma de servicios (Microsoft)
- Liderar el diseño y revisión de sistemas, aplicaciones y hardware de los servidores
- Colaborar con el subproceso de administración de redes, soluciones técnicas y de negocio y administración de base de datos para asegurar la disponibilidad, confiabilidad y escalabilidad de los servidores
- Implementar procedimientos y tecnologías que garanticen la seguridad de los servidores
- Participar en el diseño e implementación de medidas de seguridad para las ubicaciones físicas donde se encuentren los servidores (aire acondicionado, alarmas de incendio, controles de acceso, etc.)
- Definir e implementar estrategias para integrar entornos operacionales dispares
- Brindar soporte técnico y asesoramiento en plataformas de TI (Microsoft), infraestructura de servidores y centro de cómputo)
- Optimizar y estabilizar la plataforma de Microsoft, servidores y centro de cómputo
- Solucionar incidentes y problemas en plataformas de TI (Microsoft), servidores y centro de cómputo
- Implantación y gestión de parches para el software operacional
- Optimización de servidores mediante la implantación y gestión de un plan de Virtualización de servidores.

- Monitorear y mantener las funciones de servidores, asegurando que el logging y los datos de las métricas son estables
- Monitoreo del estado operacional de los sistemas verificando la actividad, procesos en ejecución, alertas y estadísticas.
- Llevar a cabo las investigaciones de hardware, software y protocolos de servidores para nuevas adquisiciones
- Proponer proyectos de tecnología relacionados con servidores, seguridad
- Proponer acciones de mejora para el subproceso
- Participar en la definición de políticas, procedimientos y estándares para la plataforma de TI y seguridad
- Registro de todos los elementos de configuración física y lógica, las interrelaciones entre los diferentes elementos de configuración, interdependencias físicas y lógicas de dispositivos de red.
- Definición de códigos y nomenclaturas
- Elaborar esquemas de relación entre componentes
- Definición de atributos utilizados
- Verificar el estado de los componentes de información - CI's
- Asegurar que todos los componentes de información están registrados en la base de datos para administración de configuraciones- CMDB
- Actualizar las relaciones entre los componentes de información-CI's
- Verificar el registro correcto de los componentes de información - CI's
- Garantizar que todo el personal de TI cumple con la nomenclatura establecida
- Comunicación permanente con el subproceso de gestión de cambios
- Verificación de la adecuación de la estructura de la base de datos para administración de configuraciones con la estructura de TI actual
- Implementación de recomendaciones para la mejora del proceso
- Informar sobre actualizaciones al subproceso

Como Gestor de almacenamiento

- Mantener actualizado el plan de recuperación tecnológica de la plataforma de TI
- Proponer nuevos proyectos para mejorar la eficiencia del servicio de almacenamiento de datos
- Asegurar disponibilidad de stock de medios magnéticos y/o dispositivos para respaldo
- Administrar herramientas para monitorear el desempeño de la plataforma de TI
- Administración de storage
- Asegurar la confiabilidad del sistema de respaldo de datos
- Asegurar el eficiente desempeño de librerías
- Coordinar con administración de servidores el soporte de operaciones
- Elaboración de imágenes de los discos de los servidores
- Administrar dominios
- Mantener reporte estadístico de los "Downtime" de los servicios de almacenamiento, verificando el cumplimiento de los niveles de acuerdos de servicio
- Mantener informados a los usuarios sobre las políticas de respaldo de información

Como Gestor de capacidad

- Análisis de tendencias de capacidad y desempeño
- Dimensionamiento y modelación de aplicaciones
- Estimación de la capacidad
- Monitoreo de la capacidad y desempeño
- Manejo de incidentes relacionados con capacidad o desempeño
- Gestión de la capacidad de almacenamiento
- Gestión de la demanda
- Gestión de la carga de trabajo

Medidas de desempeño

- Hacer cumplir y cumplir los estándares definidos en cuanto a elaboración de manuales, estándares de programación y procedimientos de modificación de aplicaciones para preservar los parámetros que faciliten el entendimiento de las aplicaciones y su mantenimiento.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas, procedimientos e instructivos aplicables al proceso de Procesamiento electrónico de datos.

- Planear, ejecutar, verificar y controlar las diferentes actividades relacionadas con el cargo y los procesos del sistema de gestión integral que contribuyan al Mejoramiento Continuo.

1.5 PROGRAMADOR ENCARGADO DEL ROL DE GESTIÓN DE FÁBRICAS, SOPORTE DE USUARIOS Y GESTOR DE INCIDENTES

Objetivo del Cargo

Programador encargado del rol de gestión de fábricas, soporte a usuarios y gestión de incidentes en fábrica

Funciones y Responsabilidades

Como Gestor de fábrica

- Presentar alternativas sobre nuevas tecnologías para satisfacer necesidades de los usuarios
- Participar en el diseño de controles de seguridad de acceso a torres, cuartos de equipos, centros de cómputo y sistemas de energía y en general de toda la plataforma de TI de la fábrica
- Administrar los sistemas de redes en fábrica
- Apoyar proyectos de telecomunicaciones en fábricas
- Coordinar el servicio de Help Desk en sitio para soportar incidentes y problemas de usuarios
- Verificar el cumplimiento de controles de seguridad de la plataforma de TI
- Supervisar la correcta operación del sistema de los sistemas
- Controlar el correcto uso de plataformas de infraestructura en fábricas
- Mantener actualizada la documentación y procedimientos relacionados con la operación de infraestructura de Ti en fábricas
- Mantener coordinación permanente con el subproceso de gestión de continuidad para actualizar los planes de recuperación tecnológica periódicamente
- Proponer acciones para la mejora del su proceso

Como soporte a usuarios y gestor de incidentes en fábrica

- Restablecer el servicio a los usuarios tan pronto como sea posible
- Registro de todos los incidentes incluyendo el detalle de la solicitud de servicio, con una asignación de códigos para su clasificación y priorización.
- Proveer el primer nivel de soporte y diagnóstico
- Proveer la solución a los reportes de incidentes o a las solicitudes de servicio en las cuales se tiene alcance y conocimiento.
- Escalar los incidentes o solicitudes de servicio que no se puede resolver en el plazo acordado.
- Mantener informados a los usuarios del progreso de la solución de cada solicitud o incidente.
- Prestar el servicio de soporte a los usuarios de los servicios de TI
- Medir la satisfacción de los usuarios para mantener y mejorar los tiempos de atención y respuesta
- Actualizar base de datos de preguntas frecuentes
- Proponer acciones de mejoramiento del subproceso
- Recepción de llamadas de solicitud de servicio
- Registro de llamadas de solicitud de servicio
- Verificar si la solución al incidente existe en la base de datos
- Atención del incidente
- Escalamiento de incidente a gestión de problemas si es necesario
- Mantener un sistema de gestión de incidentes
- Generación de información de gestión
- Verificación de la efectividad de la gestión de incidentes
- Implementación de recomendaciones para la mejora del proceso
- Informar sobre actualizaciones al subproceso

Medidas de desempeño

- Hacer cumplir y cumplir los estándares definidos en cuanto a elaboración de manuales, estándares de programación y procedimientos de modificación de aplicaciones para preservar los parámetros que faciliten el entendimiento de las aplicaciones y su mantenimiento.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas, procedimientos e instructivos aplicables al proceso de Procesamiento

electrónico de datos.

- Planear, ejecutar, verificar y controlar las diferentes actividades relacionadas con el cargo y los procesos del sistema de gestión integral que contribuyan al Mejoramiento Continuo.

Como Gestor de Fábrica

- Reparar y mantener la información correspondiente para identificar cada equipo de cómputo en las hojas de vida de los inventarios correspondientes.
- Mantener controlado y actualizado la base de datos del software legal instalado
- Atender y supervisar visita de terceros

1.6 PROGRAMADOR ENCARGADO DEL ROL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE REDES Y TELECOMUNICACIONES

Objetivo del Cargo

Programador encargado del rol de gestión de infraestructura de redes y telecomunicaciones, gestión de servidores y software operacional, gestión de capacidad y gestión de almacenamiento

Funciones y Responsabilidades

Como Gestor de infraestructura de redes y telecomunicaciones

- Planear estrategias para optimizar el comportamiento de los enlaces de comunicación de la red de la organización para garantizar un funcionamiento estable de la misma
- Realizar el diseño de la red y en coordinación con el subproceso correspondiente planificar la capacidad de las redes LAN y WAN
- Participar en la definición de acuerdos de nivel de servicio con los usuarios finales
- Llevar a cabo investigaciones de hardware, software, protocolos y estándares de redes para nuevas adquisiciones
- Generar y coordinar la ejecución de proyectos de mejora para el sistema de automatización del campo y para mejoramiento de toda la plataforma de telecomunicaciones
- Preparar planes de mantenimiento preventivo y correctivo de toda la plataforma de telecomunicaciones actualmente instalada
- Preparar especificaciones técnicas y recomendaciones para la adquisición de recursos de infraestructura de telecomunicaciones
- Administrar, desarrollar, instalar, configurar, mantener soportar y optimizar el software, hardware y enlaces de comunicación de la red de la organización para garantizar un funcionamiento estable de la misma
- Administrar enlaces WAN de fábricas buscando su permanente actualización
- Desarrollar, implementar y mantener políticas, procedimientos y planes de capacitación para la administración, buen uso y recuperación de desastres de los recursos de red
- Administrar servidores de comunicaciones (i.e e-mail) y sus respectivos sistemas operativos y software, administrar el acceso a servicios de internet, acceso remoto y conexiones VPN
- Administrar el hardware de la red (routers, hubs, switches, UPSs) y asegurar su adecuada operación, manteniéndolos tecnológicamente actualizados
- Monitorear enlaces de telecomunicaciones de red WAN principal y de respaldo, enlaces de internet y demás servicios de telecomunicaciones
- Garantizar la conectividad de la red en las estaciones de trabajo
- Efectuar y documentar las actualizaciones de software y hardware
- Mantener el inventario de los componentes de red actualizado, al igual que la documentación y especificaciones técnicas, informar estas actualizaciones al subproceso de configuraciones
- Administrar las cuentas de usuario y los permisos para acceder a las redes y a los servicios de telecomunicaciones.
- Desarrollar proyectos del sistema de fibra óptica para la inclusión de nuevas plataformas en general desarrollar proyectos de infraestructura de telecomunicaciones
- Monitorear la instalación, configuración y solución de problemas del hardware, software y periféricos que

afecten las comunicaciones de los equipos pertenecientes a los usuarios finales

- Mantener y asegurar eficiente y confiable servicio de las redes de área local en fábrica
- Interactuar con el subproceso de gestión de proveedores para asegurar los servicios y productos de la red
- Monitorear el comportamiento de la red LAN y WAN
- Proveer reportes, estadísticas y realizar pruebas sobre el desempeño de la red
- Proponer acciones de mejoramiento para el subproceso y detección proactiva de problemas
- Agendar y realizar reparaciones, actualizaciones y mejoras sobre la red
- Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de las plataformas de comunicaciones en fábricas
- Mantener actualizada la información para el subproceso de gestión de configuraciones

Como Gestor de servidores y software operacional

- Diseñar estrategias para optimizar los servidores y sus componentes relacionados para poder alcanzar un alto desempeño de las aplicaciones de negocio soportadas
- Diseñar estrategias para implementaciones Cliente/Servidor y la arquitectura de infraestructura requerida para esas estrategias
- Establecer políticas, procedimientos y tecnologías que garanticen la seguridad de los servidores
- Instalar, administrar y optimizar los servidores y sus componentes relacionados para poder alcanzar un alto desempeño de las aplicaciones de negocio soportadas
- Configurar, dimensionar y administrar la plataforma de servicios (Microsoft)
- Liderar el diseño y revisión de sistemas, aplicaciones y hardware de los servidores
- Colaborar con el subproceso de administración de redes, soluciones técnicas y de negocio y administración de base de datos para asegurar la disponibilidad, confiabilidad y escalabilidad de los servidores
- Implementar procedimientos y tecnologías que garanticen la seguridad de los servidores
- Participar en el diseño e implementación de medidas de seguridad para las ubicaciones físicas donde se encuentren los servidores (aire acondicionado, alarmas de incendio, controles de acceso, etc.)
- Definir e implementar estrategias para integrar entornos operacionales dispares
- Brindar soporte técnico y asesoramiento en plataformas de TI (Microsoft), infraestructura de servidores y centro de cómputo)
- Optimizar y estabilizar la plataforma de Microsoft, servidores y centro de cómputo
- Solucionar incidentes y problemas en plataformas de TI (Microsoft), servidores y centro de cómputo
- Implantación y gestión de parches para el software operacional
- Optimización de servidores mediante la implantación y gestión de un plan de Virtualización de servidores.
- Monitorear y mantener las funciones de servidores, asegurando que el logging y los datos de las métricas son estables
- Monitoreo del estado operacional de los sistemas verificando la actividad, procesos en ejecución, alertas y estadísticas.
- Llevar a cabo las investigaciones de hardware, software y protocolos de servidores para nuevas adquisiciones
- Proponer proyectos de tecnología relacionados con servidores, seguridad
- Proponer acciones de mejora para el subproceso
- Participar en la definición de políticas, procedimientos y estándares para la plataforma de TI y seguridad
- Registro de todos los elementos de configuración física y lógica, las interrelaciones entre los diferentes elementos de configuración, interdependencias físicas y lógicas de dispositivos de red.
- Definición de códigos y nomenclaturas
- Elaborar esquemas de relación entre componentes
- Definición de atributos utilizados
- Verificar el estado de los componentes de información - CI's
- Asegurar que todos los componentes de información están registrados en la base de datos para administración de configuraciones- CMDB
- Actualizar las relaciones entre los componentes de información-CI's
- Verificar el registro correcto de los componentes de información - CI's
- Garantizar que todo el personal de TI cumple con la nomenclatura establecida
- Comunicación permanente con el subproceso de gestión de cambios
- Verificación de la adecuación de la estructura de la base de datos para administración de configuraciones con la estructura de TI actual

- Implementación de recomendaciones para la mejora del proceso
- Informar sobre actualizaciones al subproceso

Como Gestor de almacenamiento

- Mantener actualizado el plan de recuperación tecnológica de la plataforma de TI
- Proponer nuevos proyectos para mejorar la eficiencia del servicio de almacenamiento de datos
- Asegurar disponibilidad de stock de medios magnéticos y/o dispositivos para respaldo
- Administrar herramientas para monitorear el desempeño de la plataforma de TI
- Administración de storage.
- Asegurar la confiabilidad del sistema de respaldo de datos.
- Asegurar el eficiente desempeño de librerías.
- Coordinar con administración de servidores el soporte de operaciones.
- Elaboración de imágenes de los discos de los servidores.
- Administrar dominios.
- Mantener reporte estadístico de los "Downtime" de los servicios de almacenamiento, verificando el cumplimiento de los niveles de acuerdos de servicio.
- Mantener informados a los usuarios sobre las políticas de respaldo de información.

Como Gestor de capacidad

- Análisis de tendencias de capacidad y desempeño
- Dimensionamiento y modelación de aplicaciones
- Estimación de la capacidad
- Monitoreo de la capacidad y desempeño
- Manejo de incidentes relacionados con capacidad o desempeño
- Gestión de la capacidad de almacenamiento
- Gestión de la demanda
- Gestión de la carga de trabajo

Medidas de desempeño

- Hacer cumplir y cumplir los estándares definidos en cuanto a elaboración de manuales, estándares de programación y procedimientos de modificación de aplicaciones para preservar los parámetros que faciliten el entendimiento de las aplicaciones y su mantenimiento.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas, procedimientos e instructivos aplicables al proceso de Procesamiento electrónico de datos.
- Planear, ejecutar, verificar y controlar las diferentes actividades relacionadas con el cargo y los procesos del sistema de gestión integral que contribuyan al Mejoramiento Continuo.

V. REQUISITOS Y COMPETENCIAS**1. EDUCACIÓN**

Tecnólogo en Ingeniería de Sistemas o estudiantes de de sexto semestre en adelante.

2 FORMACIÓN

- Conocimiento básico de Gestión Integral.
- Conocimiento en identificación de peligros y riesgos.
- Conocimiento en riesgo eléctrico.



FICHAS DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

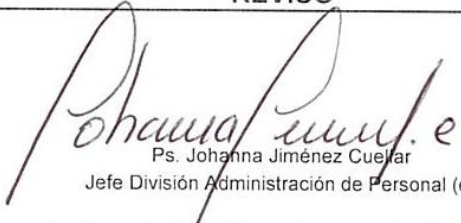

Liberado: 2012/02/21
Numero de Rev. 6
Cód. IM OC DAP IF 013
Página 11 de 11

3. EXPERIENCIA

<u>GRADO 12</u>	<u>GRADO 14</u>	<u>GRADO 16</u>
Experiencia específica mayor a un (1) año.	Experiencia específica de dieciocho (18) meses	Experiencia específica de dos (2) años

VI. CONTROL DE CAMBIOS

Motivo	Numeral	Descripción de la modificación
Actualización de información y del formato de la ficha	Todo	Actualización de funciones. Adición de: Objetivo y medidas de desempeño del cargo; habilidades de acuerdo a las competencias funcionales de cada cargo y requisitos establecidos en el Sistema de Gestión Integral.

REVISÓ	APROBÓ
 Ps. Johanna Jiménez Cueljar Jefe División Administración de Personal (e)	 Abog. Claudia Marcela Pinilla Pinilla Subgerente Administrativo (e)

COPIA NO CONFIDENCIAL