



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA**

## **FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS**

Tesina para optar al título de Ingeniero en Sistemas.

### **“MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PARA EL ÁREA DE VICE GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA EMPRESA FONDO DE DESARROLLO LOCAL (FDL)”**

#### **Presentado por:**

Br. Meylin Isabel Montez Urbina.      2003-11627

Br. Scarleth Diana Montalván Mayorga. 2003-11564

Tutor:

**Mba. Dora Gómez Jaime.**

Managua, 14 Agosto 2015.

## **Índice.**

INTRODUCCIÓN.....	1
JUSTIFICACIÓN.....	3
OBJETIVOS.....	4
GENERAL:.....	4
ESPECIFICOS:.....	4
CAPITULO I:	
SITUACIÓN ACTUAL DE LA VICEGERENCIA DE TECNOLOGIA DE FDL.....	5
CAPITULO II: PROPUESTA DEL MANUAL.....	13
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. OBJETIVOS.....	16
GENERAL.....	17
ESPECIFICOS.....	17
III. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	18
IV. MARCO JURIDICO.....	19
V. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL.....	20
VI. ORGANIGRAMA POR PUESTOS:.....	20
VII. FICHAS ORGANIZACIONALES.....	23
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES.....	65
BIBLIOGRAFIA.....	65
ANEXOS.....	67

## INTRODUCCIÓN

Fondo de Desarrollo Local (FDL) es una institución de micro finanzas líder en la prestación de servicios crediticios en el sector rural y urbano de Nicaragua. Inició sus actividades el año 1992, siendo parte de un programa del Instituto de Investigación y Desarrollo NITLAPAN de la Universidad Centroamericana (UCA).

Debido a su auge, sostenibilidad y crecimiento, FDL decide separarse de nitlapan y nace como una organización sin fines de lucro que brindaría productos y servicios crediticios de forma individual o en grupos solidarios en varios sectores de Nicaragua; aun así siempre conservo a nitlapan como uno de sus principales aliados, y conjuntamente permiten que los pequeños empresarios rurales mejoren sus habilidades productivas, lo que les genera una mejor inserción en el mercado, incrementando sus ingresos. Todo esto como un valor agregado de cara al cliente.

Este estudio fue realizado en el área Vicegerencia de Tecnología de la empresa FDL, que cuenta con una estructura organizacional funcional; y está constituida por 4 unidades en las que laboran quince personas en total. Estas áreas atienden a 39 sucursales y casi 600 usuarios ubicados en toda Nicaragua. Si bien FDL ha creado los puestos necesarios para el desarrollo de las actividades cotidianas, los integrantes de estas unidades realizan sus labores según el criterio y necesidades, las demandas del día a día y la tecnología utilizada en la empresa, hasta la fecha esta área carece de un manual de organización y funciones que sirva de base y lineamiento en sus actividades cotidianas.

De ahí la necesidad de elaborar **“Manual de organización y funciones para el área de Vicegerencia de Tecnología de la empresa Fondo de Desarrollo Local (FDL)”**.

El documento esta estructurado de la siguiente forma:

- El **capítulo 1** contiene diagnóstico de la situación actual de Fondo de Desarrollo Local FDL; desde el inicio de sus operaciones, exponiendo

tantos los avances y crecimiento obtenidos, así como las necesidades de cambio a las que se va enfrentando para poder lograr ser una empresa líder en el ámbito financiero.

Se presenta de manera más específica el área de Vicegerencia de Tecnología de la empresa FDL, ya que en dicha área es el foco del estudio para la elaboración de la propuesta del Manual de organización y funciones, por ser uno de los departamentos críticos para optimizar las operaciones de la empresa y garantizar la continuación del negocio.

- En el **capítulo 2** se presenta propuesta de Manual de Organización y funciones para la Vicegerencia de Tecnología de la empresa FDL, estableciendo la estructura del documento y las fichas funcionales del área.

Para la realización de este capítulo fue muy importante la participación y disponibilidad de los trabajadores de la vicegerencia de tecnología a quienes mediante técnicas de entrevistas y observación directa permitieron la recolección de la información necesaria para el desarrollo de este documento.

## **Justificación**

La actual Vicegerencia de tecnología en la empresa Fondo de Desarrollo Local (FDL) tiene una trayectoria de más de 10 años operando y aunque ha pasado por constantes cambios en su organización, entre ellos tres cambios de sistemas, cambios en infraestructura y tecnología; no cuenta con un manual de organización y funciones que sirva de instrumento normativo, de gestión institucional que le permita optimizar las labores en forma lógica y ordenada cada puesto de trabajo

Vicegerencia de FDL ha creado los puestos necesarios para el desarrollo de las actividades cotidianas, los integrantes de esta área realizan sus labores según el criterio y necesidades de la empresa, las demandas del día a día y la tecnología utilizada.

Entre los beneficios que la empresa FDL, la vicegerencia de tecnología y sus trabajadores pueden obtener al contar con el manual de organización y funciones son:

Contar con un documento normativo que especifica las funciones del área, los cargos que la conforman, sus líneas de autoridad y responsabilidad. Delimitar las funciones de cada puesto de trabajo, ayuda a minimizar conflictos, marcar responsabilidades, dividir el trabajo entre los integrantes, fomentar el orden, fortalecer y consolidar la organización del área y por ende de la empresa.

La existencia de este Manual de organización y funciones permitirá a futuro diseñar los sistemas de evaluación al desempeño, aspectos requeridos para la selección de personal y ascenso o promociones; así como consolidar y mejorar todos sus procesos administrativos.

## **Objetivos**

### **General:**

Elaborar una propuesta de manual de organización y funciones para Vicegerencia de tecnología de la empresa Fondo de Desarrollo Local (FDL).

### **Específicos:**

- Analizar la situación actual de la Vicegerencia de tecnología en FDL, que nos otorgue mayor y mejor conocimiento de sus necesidades.
- Definir los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad, requeridos para el funcionamiento organizacional del área.
- Identificar los cargos, funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que componen el área Vicegerencia de tecnología.
- Describir los objetivos y funciones de cada puesto para delimitar sus responsabilidades y tareas en el ejercicio de sus cargos.
- Elaborar las fichas ocupacionales de cada puesto de trabajo en base a la información obtenida.
- Diseñar la estructura del manual de organización y funciones del área vicegerencia de tecnología de la empresa FDL.

## **CAPITULO I: SITUACIÓN ACTUAL DE LA VICEGERENCIA DE TECNOLOGIA DE FDL.**

El FDL es una institución líder con más de 20 años de experiencia en la prestación de servicios crediticios en el sector rural de Nicaragua, con una importante presencia en el sector urbano, atiende a micro y pequeños empresarios, principalmente mujeres.

FDL ha desarrollado un abanico de opciones para atender las demandas crediticias de sus clientes, así como de otros servicios financieros y no financieros que complementan su oferta. Desde su oferta de crédito atiende las necesidades de financieras de capital de trabajo, inversión y nuevas oportunidades, esto para todos los sectores económicos: comercio, servicio, producción, pequeña industria, vivienda, entre otros.

El objetivo de FDL es ofrecer productos financieros que contribuyan al desarrollo nacional a través de la capitalización de las familias, principalmente rurales; para lo cual también ofrece servicios no financieros mediante la firma de alianzas estratégicas. De este modo brinda asistencia técnica y capacitación, apoyo en la comercialización de productos agropecuarios, venta de seguros para motos de dos y tres ruedas; micro seguros de vida y seguridad en la inversiones que realizan nuestros clientes.

FDL posee una cartera de más de 1,253 millones de córdobas, colocados en más de 54 mil clientes, de los cuales el 60% son créditos de comercio, servicio, vivienda y un 40% agropecuarios, un 55% del total de clientes son mujeres.

Con el objetivo de elaborar un Manual de Organización y funciones de la vicegerencia de Tecnología de esta empresa y hacer un análisis de la situación actual se recopiló información mediante la realización de una entrevista al vicegerente de tecnología, quien ocupa este cargo desde hace dos años, y trabajo en el área de soporte de sistemas durante 10 años.

Se analizaron los siguientes documentos: el organigrama de la empresa, la misión y visión, marco legal del área, documentación jurídica y administrativa del área,

Según la información obtenida el FDL cuenta con 39 oficinas activas distribuidas en 15 departamentos a nivel nacional siendo estos: Managua, Masaya, Carazo, Granada, Carazo, Chontales, Boaco, Región del Atlántico Autónoma Norte (RAAN), Rivas, Chinandega, Matagalpa, Jinotega, Nueva Segovia, Estelí y Madriz. Cuenta con 612 colaboradores, y debido al importante crecimiento que la empresa ha tenido esta se ha visto en la necesidad de adecuarse a las exigencias del entorno.

En 2009 se planteó un proyecto ambicioso en la cual los altos ejecutivos deciden iniciar un proceso de cambio para convertir a la micro financiera FDL en una entidad financiera regulada. Formalmente en el año 2010 inicia este proceso de cambio y como primera instancia se enfocaron los recursos en dos aspectos importantes:

- **Aspecto tecnológico:** Uno de requisitos establecidos por los entes regulatorios era que la empresa debía de contar con un software que cumpliera con todo lo establecido. FDL en 2009 había previsto esta situación y con la decisión de convertirse en una financiera regulada se inició el proceso de cambio tecnológico, este proceso duró casi dos años. Finalmente la implementación culminó con la instalación del Sistema Administrativo Financiero (SIAF) en Septiembre 2012.
- **Aspectos Administrativos, legales y de gestión:** Esto implicaba cumplir con todos los requisitos de información requerida por el ente regulatorio. En este segundo aspecto sale a relucir un hecho importante, que aun cuando FDL es una empresa sólida, con un importante crecimiento y con más de 20 años de experiencia en el giro de negocio, ha venido operando hasta cierto punto de una manera empírica; porque carecía de una herramienta de apoyo como lo es un manual de funciones que asegura que cada empleado tengan una adecuada comprensión de cada puesto dentro de la

organización, su responsabilidad y relaciones de autoridad con otros puestos dentro de la empresa.

El diagnóstico de la situación actual fue elaborado a partir de la información recopilada mediante técnicas de investigación:

- Entrevista aplicadas a los miembros del área vicegerencia de Tecnología, entre ellos el Vicegerente de Tecnología, jefes de unidades y al personal con el fin de obtener la información sobre las características de cada unidad; misiones, objetivos, funciones, entre otros elementos indispensables para el desarrollo del trabajo.
- Investigación documental: el análisis y selección de los documentos que relacionados con la estructura orgánica, procedimientos, trámites y servicios. (leyes, reglamentos, decretos, gacetas oficiales, disposiciones normativas)
- Observación Directa permitió visualizar al ocupante del cargo en Plena ejecución de sus funciones y así anotar todas las acciones en la secuencia correcta con la finalidad de completar, confrontar y verificar datos obtenidos en la investigación documental.

FDL cuenta con un organigrama institucional (anexo 1), está constituida por:

- Asamblea de socios
- Junta directiva

La junta directiva está conformada por el asesor legal, el oficial de cumplimiento, Gerente general, Gerente de negocios, Gerente de finanzas y administración, Gerente de operaciones y sistemas, Gerente de gestión humana y Gerencia de riesgo integral.

Las áreas funcionales están definidas por las gerencias:

**Gerencia General:** tiene como finalidad la ejecución de las políticas y directrices emitidas por la Junta Directiva que garanticen el correcto y eficaz funcionamiento del FDL. Es responsable de ejercer la administración a través de la planificación,

organización, supervisión y control del cumplimiento del plan estratégico y los planes de negocio a fin de garantizar la rentabilidad y sostenibilidad del negocio. Es responsable de la prestación eficiente de los servicios y la plena satisfacción de los clientes a través de la aplicación de las políticas operativas e institucionales definidas y la administración de los recursos humanos y financieros de la institución.

**Gerencia de Riesgo:** encargada de planificar, dirigir, ejecutar, evaluar resultados y proponer acciones de mejora para el proceso de identificación, medición, vigilancia e información de la institución; de conformidad con lo establecido en las normas de la Superintendencia de Bancos y la CONAMI (Comisión Nacional de Micro finanzas) a fin de garantizar la implementación de las medidas correctivas de mitigación de riesgos y evitar pérdidas a la institución.

**Gerencia de finanzas y administración:** Administra los recursos financieros y materiales de la organización basado en procesos y sistemas que permitan una relación óptima, seria y eficiente con los financiadores, clientes, colaboradores y proveedores, tanto en el flujo físico de dinero, valores y bienes como en la recaudación de recursos y en el cumplimiento de las obligaciones de FDL.

**Gerencia de negocios:** Encargada de establecer, controlar, medir y evaluar el cumplimiento de los objetivos, planes de negocios y estrategias de ventas y mercadeo, a fin de garantizar el aprovechamiento de las oportunidades de desarrollo y crecimiento económico.

Identificar las nuevas oportunidades de negocios del FDL como institución financiera diseñando nuevos productos a fin de reconocer las necesidades de clientes de los diversos sectores para brindar oportunidades de nuevas negociaciones y soluciones a sus necesidades.

Administrar y ejecutar sus procesos operativos con el objetivo de generar ingresos financieros adicionales, seleccionando y supervisando el personal adecuado para el buen funcionamiento de los mismos.

Estudiar las opciones de mercado con la finalidad de asegurar una posición de liderazgo a nivel nacional y un crecimiento óptimo en la participación del mercado. Actuar de forma proactiva, armonizando en todas las decisiones y todos los actos los requerimientos del futuro inmediato y a largo plazo.

**Gerencia de gestión humana:** Socio estratégico interno del negocio estableciéndose como área de apoyo, alineando el Capital Humano con la visión, misión, valores y objetivos estratégicos a través de la generación, implementación y consolidación de políticas y programas para la gestión de los procesos de gestión humana que conlleve a la creación de valor.

**Gerencia de operaciones y sistemas:** Responsable del control de créditos, custodia y control administrativo por oposición a los procesos de negocio. Administrar operativamente a nivel nacional los productos de caja, colocaciones, créditos hipotecarios, garantías, deudores y los sistemas relacionados con estos productos.

Responsable de:

- Proveer de datos a las áreas comerciales y de gestión del FDL, relativos a los atributos del modelo de negocios y sus operaciones, en forma consistente, exacta, integrada y oportuna.
- Desarrollar los procesos, procedimientos, manuales y demás documentación relacionada con el sistema de gestión de procesos.
- Diseñar y proponer soluciones estratégicas e integrales para el manejo de información y la toma de decisiones organizacionales. Así como, definir las normas de carácter técnico y metodológico que garanticen la seguridad de todos los sistemas de información.

La **Gerencia de operaciones** y sistemas la que está conformada por:

**Vicegerencia de operaciones:** Encargada de establecer acciones de mejora para el desarrollo de los procesos de operaciones; de acuerdo a los procedimientos y políticas internas establecidas en el FDL y de regulación, a fin de garantizar un eficiente funcionamiento operativo y mitigar los riesgos operativos.

**Vicegerencia de calidad:** debe garantizar el adecuado diseño, implementación y actualización de acuerdo a los productos y servicios que proporciona, los procesos y la estructura de la institución a fin de demostrar su capacidad de proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente.

**Vicegerencia de tecnología:** Establece acciones de mejora de los procesos operativos para el desarrollo de sistemas, redes y comunicaciones, bases de datos y soporte de sistemas de acuerdo a los procedimientos y políticas internas establecidas en el FDL, a fin de brindar un servicio efectivo a los clientes internos y mitigar los riesgos tecnológicos, seguridad de la información y de infraestructura.

El objeto del estudio será la Vicegerencia de tecnología que está constituida por un vicegerente y está dividida para su funcionamiento en:

Área de soporte de sistemas, Área de desarrollo, Área de base de datos y Área de redes e infraestructura.

Actualmente no existen de forma escrita las funciones de cada una de las áreas que conforma esta vicegerencia, sin embargo se cuenta con una estructura de los puestos de trabajo existentes, siendo los siguientes.

- Jefe de soporte de sistemas (1)
- Analista de soporte de sistemas (4)
- Operador nocturno (1)
- Jefe de desarrollo de sistemas (1)
- Analistas programadores (4)
- Jefe de redes e infraestructura (1)
- Analista de redes y comunicación (2)
- Jefe de administración de base de datos (1)
- Administrador de base de datos Senior (1)
- Administrador de base de datos Junior (1)

La selección del área de estudio se debe a que la vicegerencia de tecnología, a lo largo de los años ha sido el área más difícil de constituir, dado que no siempre ha sido considerada un área crítica ni indispensable para la continuidad del negocio.

A la fecha esta situación ha cambiado dada la importancia de la informática; demostrando que forma parte esencial del negocio permitiendo la comunicación a través de la red de sucursales, además que la adquisición del nuevo software forzó a la institución a realizar un cambio de ideología transformando la forma de pensar y de hacer las cosas, de un sistema descentralizado a uno centralizado, de una plataforma de base de datos SQL a una más robusta como lo es Oracle, dirigiendo los recursos necesarios para capacitar y preparar al personal de las áreas de tecnología para controlar y dar seguimiento a todas las demandas solicitadas por sus usuarios y el entorno.

Tomando en cuenta que un manual de organización y funciones es un documento normativo permite en general a todo el personal de una empresa conocer claramente cuales son sus responsabilidades diarias, definir sus objetivos y requisitos para cada puesto de trabajo, con la finalidad de proporcionar un buen rendimiento a la empresa y ayudar a su desarrollo y crecimiento, dada esta situación es clave básica que el trabajador debe conocer desde su ingreso en la institución tres elementos claves:

- Las declaraciones estratégicas (visión, misión, valores y objetivos).
- Organigrama funcional de toda la empresa y del área donde va a desempeñarse.
- Manual de Organización y Funciones.

Así mismo los manuales de funciones son una herramienta para el reclutamiento de personal en las empresas, ya que en ellos se definen los requisitos (estudios/conocimientos) que debe tener la persona para optar al cargo.

Dentro de los beneficios que proporcionan los manuales de funciones tenemos:

- Organiza la estructura interna de la empresa, definiendo los niveles jerárquicos y los lineamientos para el personal dentro de la empresa.
- Optimiza el control de actividades, lo que les permite llevar a cabo sus tareas sin duplicaciones, conociendo exactamente cuáles son las responsabilidades que cada empleado debe cumplir.

- Facilita la fluidez de comunicación, una vez conociendo los niveles jerárquicos cada empleado sabrá a quien debe acudir en dependencia de la situación que se le presente.
- Coordina el ejercicio de responsabilidades, analizando el orden en que deben de realizarse sus funciones.

Todos estos podemos verlos resumidos en la siguiente imagen:



## **CAPITULO II: PROPUESTA DEL MANUAL.**

Para la elaboración de la propuesta del Manual de funciones se retomó la estructura organizativa actual de FDL y de la vicegerencia de tecnología, la que es de tipo funcional, esto implica mantener los puestos de trabajo existentes en el área de estudio.

La estructura del Manual de Funciones es la siguiente:

- I. Introducción.
- II. Alcance.
- III. Objetivos General y específicos.
- IV. Misión, visión y Valores.
- V. Marco Jurídico
- VI. Organigrama institucional.
- VII. Organigrama de Vicegerencia de Tecnología.
- VII. Fichas organizacionales del área Vicegerencia de Tecnología.



## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.**

**Vicegerencia de Tecnología.**

Managua, Agosto 2015

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

Cuadro de revisión:

<b>Elaborado por:</b>	<b>Consultor</b>		<b>Fecha Elaboración:</b>	05/12/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>Gerente de Gestión Humana.</b>		<b>Fecha Revisión</b>	15/08/2015
	<b>Responsable de calidad y procesos.</b>			
<b>Aprobado por:</b>	<b>Gerente General.</b>		<b>Fecha Aprobación</b>	28/08/2015
Fecha de actualización:				

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

## I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización y Funciones es un instrumento normativo elaborado de manera conjunta con la Gerencia de Operaciones y Sistemas y la Vicegerencia de tecnología, este describe los objetivos, políticas y actividades de esta unidad administrativa.

Este documento tiene por finalidad organizar y regular la estructura interna, describir la información y requisitos que debe acompañar a cada uno de los cargos como: Denominación del cargo, Dependencia del cargo, Requisitos de Estudio, Experiencia y Conocimientos relacionados. Persigue facilitar el control adecuado de las actividades técnicas, administrativas y operativas, el uso fluido de los canales de comunicación y coordinación en el ejercicio de las responsabilidades asignadas.

Este documento, brinda también el marco legal tecnológico, como componente externo complementario, que deberá ser tomado en cuenta por los trabajadores de los puestos, relacionando sus funciones a las leyes, normas, políticas internas y procedimientos, con el objeto de administrar los riesgos de forma adecuada.

Por ser un documento de consulta frecuente, este manual deberá ser actualizado cada dos años, o en su caso, cuando exista algún cambio orgánico funcional al interior de la institución, por lo que cada una de las áreas que la integran, deberán aportar la información necesaria para este propósito.

Agradecemos al personal de FDL que proporcionó la información necesaria para el análisis y creación de las funciones de los distintos puestos de trabajo de la vicegerencia de tecnología.

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

## II. ALCANCE

Los lineamientos contenidos en este documento deben ser implementados y cumplidos por todos los trabajadores del área de Vicegerencia de tecnología de FDL sin excepciones.

## III. OBJETIVOS

### General

Brindar a los empleados del área Vicegerencia de Tecnología de Fondo de Desarrollo Local, una descripción ordenada y sistemática de responsabilidades de acuerdo a las especificidades del trabajo a realizar.

### Específicos

- Disponer de un documento formal que reúna la estructura organizacional del Área de Tecnología; la descripción de responsabilidades de cada puesto de trabajo, que permita su conocimiento, comprensión y aplicación.
- Identificar las vinculaciones entre las diferentes áreas, para facilitar la coordinación y evitar las posibles duplicaciones.
- Implementar las acciones necesarias para la operación con calidad de toda la plataforma informática.
- Realizar las actividades de manera eficiente para una mejor atención a los trabajadores, clientes internos y externos.
- Facilitar al trabajador del área de la Vicegerencia de Tecnología de FDL una herramienta que le ayude al cumplimiento de sus tareas.

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

#### IV. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

##### Misión:

Proveer y administrar tecnologías de información (hardware, software, redes, comunicaciones, seguridad de la información, etc.) a todas las sucursales que conforman el Fondo de Desarrollo Local de manera eficiente e innovadora, con el fin de mejorar los procesos administrativos, de negocio, gestión y seguimiento internos y externos.

##### Visión:

Lograr ser reconocidos como la vicegerencia de tecnología líder en la prestación de servicios de tecnologías de vanguardia de la gama de micro finanzas nicaragüense; así como dar calidad y valor al negocio mediante la innovación y desarrollo tecnológico.

##### Valores:

- **Integridad:**  
Trabajamos en procura de la transparencia y el sigilo institucional que constituyen nuestro más valioso aporte para la empresa.
- **Excelencia:**  
Desarrollamos nuestra labor con ética profesional y eficiencia, para brindar lo mejor de nuestras capacidades y así obtener resultados de alta calidad técnica.
- **Solidaridad:**  
Promovemos la cooperación y el trabajo en equipo para permitir la optimización de resultados compartiendo conocimientos y experiencias.
- **Respeto:**  
Valoramos las diferencias de opinión y pensamiento; promulgamos el respeto por las leyes, normas y políticas institucionales, la equidad de género y el medio ambiente. Así también la tolerancia ideológica.

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

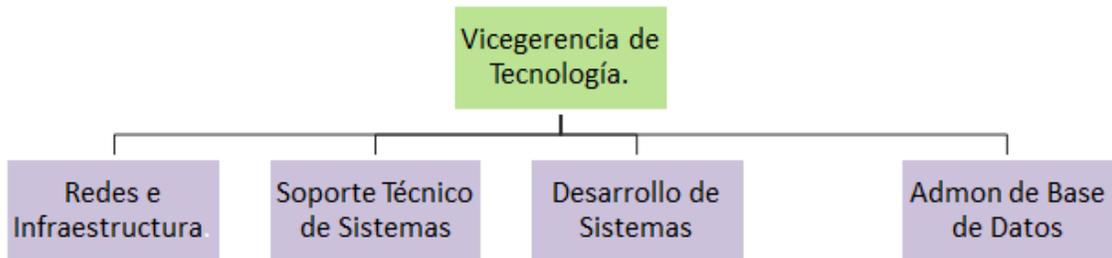
- **Vocación de Servicio:**  
Estamos comprometidos con la empresa, los trabajadores, cliente interno y externo en atender y satisfacer adecuadamente sus necesidades tecnológicas y dar respuesta a sus inquietudes con espíritu de servicio.
- **Innovación:**  
Promovemos la creatividad y el mejoramiento continuo mediante la aplicación de nuevos métodos que hacen más eficiente nuestra labor tecnológica para brindar calidad institucional.

## **V. MARCO JURIDICO.**

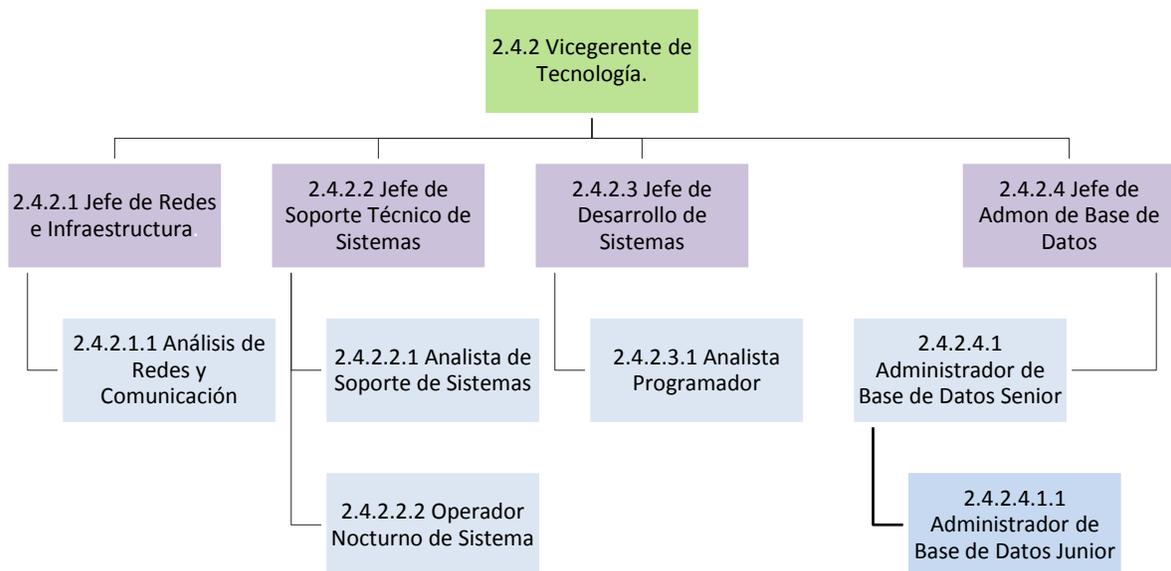
- Ley de Instituto Nacional de Tecnología (INATEC).
- Ley N° 735, Ley de Prevención, Investigación y Persecución del Crimen Organizado y de la Administración de los Bienes Incautados, Decomisados y Abandonados” y su Reglamento.
- Ley N° 769, Ley de Fomento y Regulación de las Micro finanzas.
- Norma sobre Riesgo Operacional CD-SIBOIF-611-1-ENE22-2010.
- Norma sobre Gestión de Riesgo Crediticio CD-SIBOIF-547-1-AGOT20-2008.
- Norma sobre Contenido Mínimo del Código de Conducta para Directores, Gerentes, Auditores Internos y Empleados CD-SIBOIF-536-1-JUN4-2008.
- Norma sobre Administración Integral de Riesgo. CD-SIBOIF-423-1-MAY30-2006.
- Norma sobre Contratación de Proveedores de Servicios para la Realización de Operaciones o Servicios a Favor de las Instituciones Financieras. CD-SIBOIF-421-1-MAY16-2006.
- Norma sobre el Funcionamiento y Procesamiento de Datos de la Central de Riesgo. CD-SIBOIF-413-1-Marzo27-2006.

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

## VI. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



## VII. ORGANIGRAMA POR PUESTOS:



	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

### **Área de redes e infraestructura:**

Es la encargada de Planificar, dirigir, ejecutar, evaluar resultados en la infraestructura de los servidores, redes de comunicaciones y equipos de usuarios finales, garantizar el acceso a los servicios y optimizar los recursos informáticos.

Los puestos que conforman esta área son:

- ✓ Jefe de redes e infraestructura
- ✓ Analista de redes

### **Área de soporte sistemas:**

Planifica, dirige, evalúa resultados y establece acciones de mejora en los procesos de los módulos informáticos para mejorar la funcionalidad y adecuarlos a las nuevas estrategias de acuerdo a los procedimientos y políticas de la institución, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente interno.

Los puestos que conforman esta área son:

- ✓ Jefe de soporte sistemas
- ✓ Analista de soporte sistemas
- ✓ Operador nocturno.

### **Área de desarrollo:**

Planifica, dirige, ejecuta, desarrolla, evalúa resultados y establece acciones de mejora en los aplicativos para garantizar la disponibilidad, integridad, seguridad y desempeño para guardar, procesar y generar la información, a fin de brindar un servicio efectivo al cliente interno y cumplimiento de los requerimientos.

Los puestos que conforman esta área son:

- ✓ Jefe de desarrollo
- ✓ Analista programador

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

### **Área de Administración de base de datos:**

Planifica, dirige, ejecuta, evalúa resultados y establece acciones de mejora de la base de datos (BD), de acuerdo a los procedimientos y políticas del FDL, con el fin de garantizar la disponibilidad, integridad, seguridad y desempeño para guardar, procesar y generar la información.

Los puestos que conforman esta área son:

- ✓ Jefe de Administración de base de datos
- ✓ Administrador de base de datos senior
- ✓ Administrador de base de datos junior

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

## VIII. FICHAS ORGANIZACIONALES.

FICHA OCUPACIONAL		Codigo: 2.4.2
<b>DATOS GENERALES</b>		
<b>Nombre del puesto:</b>	Vice Gerente de Tecnología.	
<b>Jefe Inmediato:</b>	Gerente de Operaciones y Sistemas.	
<b>Gerencia:</b>	Gerencia de Operaciones y Sistemas.	
<b>Departamento:</b>	Vicegerencia de Tecnología.	
<b>OBJETIVOS DEL CARGO</b>		
<p>Planificar, dirigir, evaluar resultados de los procesos operativos para el desarrollo de sistemas, redes y comunicaciones, bases de datos y soporte técnico de acuerdo a los procedimientos y políticas internas establecidas en el FDL, a fin de brindar un servicio efectivo a los clientes internos y mitigar los riesgos tecnológicos, seguridad de la información y de infraestructura.</p>		
<b>DESCRIPCION DE FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar en coordinación con las Unidades Organizativas el Plan Operativo de la Vicegerencia de Tecnología derivado del plan estratégico empresarial.</li> <li>✓ Establecer mecanismos de seguimiento Plan Operativo de la Vicegerencia de Tecnología.</li> <li>✓ Asesorar al Gerente General en temas de índole tecnológica.</li> <li>✓ Asegurar los procesos administrativos planeando el uso y optimización de todos los recursos tecnológicos, humanos, financieros, logísticos y materiales de acuerdo al presupuesto aprobado.</li> <li>✓ Administrar de forma eficiente los recursos financieros bajo su responsabilidad.</li> <li>✓ Establecer acciones de mejoramiento para los procesos internos de la Vicegerencia de Tecnología.</li> </ul>		

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

- ✓ Informar de forma periódica al personal sobre los resultados de gestión del área.
- ✓ Garantizar el desarrollo apropiado de todos los aplicativos utilizados en FDL.
- ✓ Garantizar el mejoramiento frecuente de todos los aplicativos utilizados, de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- ✓ Garantizar el diseño y programación de aplicativos solicitadas por las distintas áreas del FDL.
- ✓ Garantizar las pruebas y los manuales del funcionamiento de los aplicativos desarrollados.
- ✓ Definir en plan de capacitación al personal técnico y usuarios de aplicación en conjunto con Gestión y Desarrollo Humano.
- ✓ Dar el visto bueno para la puesta en marcha de los requerimientos desarrollados.
- ✓ Garantizar el funcionamiento de la infraestructura de las redes y comunicaciones que proporcionen un servicio adecuado a todos los usuarios.
- ✓ Revisar, aprobar y dar aclaraciones técnicas de los Términos de Referencia que se realizan para la adquisición de equipos y servicios.
- ✓ Asegurar que los equipos y servicios cumplan con las necesidades de cada usuario.
- ✓ Dar seguimiento a las incidencias de los usuarios sobre el mantenimiento y reparación de los equipos.
- ✓ Tratar con confidencialidad la información referida a los proveedores y el desarrollo de los sistemas.
- ✓ Garantizar el mantenimiento y la operatividad de la bases de datos (BD) que conforman el sistema de información de FDL.
- ✓ Asegurar la integridad del sistema de información y la configuración de la BD que sincronice la forma precisa las herramientas de control del acceso a las BD.

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

- ✓ Garantizar la asistencia técnica a usuarios de las aplicaciones cliente o equipos de desarrollo para solucionar problemas de los usuarios del sistema.
- ✓ Asegurar la creación de respaldos, copias de seguridad, planes y procedimientos de restauración para preservar los datos.
- ✓ Coordinar la colaboración entre el personal de administración del sistema y desarrolladores de aplicaciones.
- ✓ Responder por el buen funcionamiento de los equipos informáticos y asistencia permanente a los usuarios para satisfacer sus necesidades.
- ✓ Asegurar el mantenimiento preventivo - correctivo de la infraestructura de hardware y software mediante el control de la inclusión y vigencia de las pólizas de seguros.
- ✓ Garantizar la instalación de programas licenciados.
- ✓ Asegurar el análisis, diagnósticos y sugerencias para mejorar un equipo informático.
- ✓ Garantizar la recuperación de datos del sistema.
- ✓ Asegurar la instalación de componentes adicionales en los equipos del sistema.
- ✓ Responder por los procesos de Gestión Humana del personal bajo su cargo con el fin de asegurar los rendimientos individuales adecuados.
- ✓ Participar activamente en el proceso de selección y reclutamiento de personal.
- ✓ Planificar y desarrollar los planes de entrenamiento y capacitación del personal para el fortalecimiento organizacional.
- ✓ Administrar las acciones de personal de vacaciones, permisos, llamados de atención y despidos.
- ✓ Enviar información solicitada para la generación de planilla y el cumplimiento del código de ética y reglamento interno.
- ✓ Generar compromiso y cumplimiento de la Visión y Misión del FDL, a través de un liderazgo efectivo para lograr equipos de trabajo de alto rendimiento.

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

- ✓ Asegurar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad laboral.
- ✓ Establecer y evaluar en conjunto con el personal, la contribución individual a los resultados, con base al Modelo de Gestión del Desempeño del FDL.
- ✓ Promover un clima laboral adecuado que garantice el desempeño deseado del personal bajo su cargo y de toda la empresa.
- ✓ Dar seguimiento al desempeño del personal a su cargo.
- ✓ Establecer contacto con proveedores de servicios y bienes informáticos.
- ✓ Elaborar planes de contingencia para asegurar la continuidad de las operaciones de la empresa ante cualquier evento adverso tomando en cuenta la norma de riesgo tecnológico.
- ✓ Realizar otras tareas que oriente su jefe inmediato.

## COMPETENCIAS LABORALES

### Conocimientos:

Manejo de gestión de riesgo tecnológico.

Normas para la gestión de prevención de los riesgos de lavado de dinero, bienes o activos y del financiamiento al terrorismo Norma PLD/FT.

Normas de riesgo tecnológico de la CONAMI.

Normas de riesgo tecnológico de la SIBOIF.

### Habilidades:

Liderazgo, creatividad, trabajo en equipo y bajo presión, organización, capacidad de expresión oral y escrita, capacidad de análisis, iniciativa, orden y concentración.

### Actitudes:

Ética profesional, capacidad para prever nuevas situaciones y adaptarse a ellas, persuasivo, perseverante, disciplinado, puntual y confiable.

## REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Ningún esfuerzo físico.

Ingeniero o Licenciado en Computación o Sistemas

Maestría en Administración.

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

Postgrado en Desarrollo de sistemas, Redes o Base de Datos (deseable)

Dominio de inglés técnico avanzado hablado y escrito

Dominio de Office

Metodología ITIL v3 (deseable)

Lenguaje de manipulación de base de datos SQL, Oracle.

Conocimientos básicos en lenguaje de programación.

Conocimientos en base de datos.

Conocimientos en Sistemas informáticos.

Administración empresarial.

Metodologías de formulación y evaluación de proyectos

Desarrollo y relaciones Humanas.

**Experiencia y entrenamiento:**

Experiencia mínima de tres años en puestos similares.

**Requisitos físicos y mentales:**

Alto nivel de concentración.

Alto nivel de complejidad.

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

FICHA OCUPACIONAL		Codigo: 2.4.2.1
<b>DATOS GENERALES</b>		
<b>Nombre del puesto:</b>	Jefe de Redes e Infraestructura.	
<b>Jefe Inmediato:</b>	Vice Gerente de Tecnología.	
<b>Gerencia:</b>	Vicegerencia de Tecnología.	
<b>Departamento:</b>	Redes e Infraestructura.	
<b>OBJETIVOS DEL CARGO</b>		
Planificar, dirigir, ejecutar, evaluar resultados en la infraestructura de los servidores, redes de comunicaciones y equipos de usuarios finales, de acuerdo a los procedimientos y políticas internas con el fin de garantizar el acceso a los servicios y optimizar los recursos informáticos.		
<b>DESCRIPCION DE FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar en conjunto con su equipo el plan operativo anual del área, tomando como referencia el plan estratégico empresarial</li> <li>✓ Establecer mecanismos de seguimiento Plan Operativo anual de la unidad.</li> <li>✓ Asegurar los procesos administrativos planeando el uso y optimización de todos los recursos tecnológicos, humanos, financieros, logísticos y materiales de acuerdo al presupuesto aprobado.</li> <li>✓ Administrar de forma eficiente los recursos financieros bajo su responsabilidad.</li> <li>✓ Proponer nuevos procesos, tecnología y habilidades en el equipo para el mejoramiento de los resultados del área.</li> <li>✓ Controlar y administrar de forma eficiente los recursos financieros bajo su responsabilidad.</li> <li>✓ Establecer acciones de mejoramiento para los procesos internos de la unidad.</li> <li>✓ Informar de forma periódica al personal sobre los resultados de gestión de</li> </ul>		

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

la unidad.

- ✓ Definir la asignación de los roles necesarios de servidores de acuerdo a una infraestructura eficiente y asegurar el servicio de redes y comunicación a los usuarios.
- ✓ Definir y analizar los requerimientos de roles de servidores de red.
- ✓ Aprobar el diseño del esquema de servidores.
- ✓ Establecer los esquemas de servidores de acuerdo a las políticas de tecnología.
- ✓ Garantizar la implementación de los diferentes roles de servidores.
- ✓ Supervisar la correcta aplicación de los roles de servidores.
- ✓ Garantizar que el mantenimiento de las redes se realice conforme lo estipulado en los manuales técnicos y mejores prácticas.
- ✓ Garantizar servidores para la creación de ambientes de prueba.
- ✓ Garantizar una eficiente administración de los switch, routers y todo tipo de appliance que conformen la red.
- ✓ Analizar los requerimientos de comunicación de red amplia.
- ✓ Diseñar la estructura de comunicación de redes.
- ✓ Definir y supervisar el recurso appliance que debe ser utilizado en la configuración.
- ✓ Dar seguimiento a la bitácora generado por el appliance.
- ✓ Supervisar el aprovisionamiento del recurso hardware a los diferentes usuarios con el fin de cumplir con los requerimientos de clientes internos.
- ✓ Dar seguimiento a los requerimientos de equipos de cómputos y servidores.
- ✓ Dar seguimiento y continuidad a las solicitudes de repuestos para la reparación de equipos.
- ✓ Confirmar la funcionalidad de los equipos reparados.
- ✓ Autorizar y supervisar el traslado de equipos a los diferentes puntos de la red de sucursales.
- ✓ Monitorear la satisfacción del cliente interno con el recurso facilitado de acuerdo a lo solicitado.

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

- ✓ Asegurar la atención de las incidencias enviadas por medio del Help Desk con el fin dar respuesta adecuada a los clientes internos.
- ✓ Monitorear las solicitudes correspondientes al área de redes e infraestructura.
- ✓ Supervisar la coordinación con otras áreas en caso de ser necesario para completar las solicitudes realizadas.
- ✓ Supervisar registros de los casos que hayan sido cerrados.
- ✓ Responder por los procesos Gestión Humana del personal bajo su cargo con el fin de asegurar los rendimientos individuales adecuados.
- ✓ Participar activamente en el proceso de selección y reclutamiento de personal.
- ✓ Planificar y desarrollar los planes de entrenamiento y capacitación del personal para el fortalecimiento organizacional.
- ✓ Administrar la infraestructura de la red de comunicación e Internet de la empresa, garantizando su buen funcionamiento.
- ✓ Gestionar el software y los equipos necesarios para garantizar la seguridad en las redes informáticas y de comunicación de la empresa.
- ✓ Establecer políticas y procedimientos para la administración y el control de las redes y los equipos informáticos y de comunicación.
- ✓ Responder por la seguridad e integridad de los datos de créditos ingresados desde los dispositivos móviles.
- ✓ Formular términos de referencia para la contratación de proyectos y equipos tecnológicos.
- ✓ Supervisar la ejecución de los proyectos tecnológicos contratados.
- ✓ Planificar y coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos.
- ✓ Garantizar el entrenamiento de los usuarios en los equipos bajo su responsabilidad.
- ✓ Informar periódicamente a su jefe inmediato sobre las incidencias en su unidad.

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

- ✓ Administrar las acciones de personal de vacaciones, permisos, llamados de atención y despidos.
- ✓ Enviar información solicitada para la generación de la planilla y el cumplimiento del código de ética y reglamento interno.
- ✓ Generar compromiso y cumplimiento de la Visión y Misión del FDL, a través de un liderazgo efectivo para lograr equipos de trabajo de alto rendimiento.
- ✓ Promover un clima laboral adecuado que garantice el desempeño deseado del personal bajo su cargo y de toda la empresa.
- ✓ Realizar otras tareas que le asigne su jefe inmediato.

## COMPETENCIAS LABORALES

### Conocimientos:

Políticas de Informática y Comunicaciones.

Manejo de gestión de riesgo tecnológico.

Normas para la gestión de prevención de los riesgos de lavado de dinero, bienes o activos y del financiamiento al terrorismo Norma PLD/FT.

Normas de riesgo tecnológico de la CONAMI.

Normas de riesgo tecnológico de la SIBOIF.

### Habilidades:

Atención, comprensión de lectura, cálculo, trabajo en equipo, capacidad de dirección, organización, ordenado y con buena comunicación interpersonal.

### Actitudes:

Respetuoso, con iniciativa, creativo, honesto, responsables, confiable y participativo.

## REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Ingeniero o Licenciado en Computación o Sistemas.

Postgrado en Telemática (deseable)

Conocimientos en Metodología ITIL v3 (deseable)

Ingles avanzado hablado y escrito

Conocimientos obligatorios en:

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

Microsoft Windows server 2008 o superiores.

Sistema operativo Linux a nivel del código internacional curso 202.

Administración de Exchange server 2010 o superiores.

Administración de DHCP, DNS, o Active Directory, servidor de transferencia de archivo, comunicación con LYNC.

Administración de System Center 2012, WSUS, Certificación y seguridad de servidores,

Funcionalidad de firewall y administración de antivirus

Switching y routing

Seguridad informática (Comptia Security+ o superior)

Plataforma de virtualización de servidores y plataforma

Manejo de servidores de almacenamiento.

Dominio de Office.

Instalación, configuración y administración de equipos de comunicación y seguridad informática.

**Experiencia y entrenamiento:**

Tres años de experiencia en puestos similares.

**Requisitos físicos y mentales:**

Alto grado de concentración

Alto grado de complejidad

Medio esfuerzo físico

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

FICHA OCUPACIONAL		Codigo: 2.4.2.1.1
<b>DATOS GENERALES</b>		
<b>Nombre del puesto:</b>	Analista de Redes y Comunicación.	
<b>Jefe Inmediato:</b>	Jefe de Redes e infraestructura.	
<b>Gerencia:</b>	Vicegerencia de Tecnología.	
<b>Departamento:</b>	Infraestructura y Redes.	
<b>OBJETIVOS DEL CARGO</b>		
<p>Garantizar la funcionalidad de los diferentes servicios que se brindan por medio de la arquitectura de servidores, infraestructura y dispositivos de comunicación, de acuerdo a los procedimientos y políticas internas establecidas en el FDL, a fin de brindar un servicio efectivo al cliente interno.</p>		
<b>DESCRIPCION DE FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplir con los planes operativos del área con el fin de garantizar respuesta a los requerimientos solicitados.</li> <li>✓ Consultar datos de las aplicaciones de redes.</li> <li>✓ Elaborar reportes de acuerdo a lo establecido en los procedimientos y políticas.</li> <li>✓ Establecer acciones de mejoramiento para los procesos internos de la unidad.</li> <li>✓ Cumplir con los roles necesarios de servidores de acuerdo a una infraestructura eficiente de redes para asegurar el servicio de redes y comunicación a los usuarios.</li> <li>✓ Apoyar en el análisis de los requerimientos de roles de servidores de red.</li> <li>✓ Apoyar en el diseño e implementación de esquema de servidores.</li> <li>✓ Apoyar en la asignación de recursos hardware en el esquema de servidores.</li> <li>✓ Apoyar en la implementación y administración los diferentes roles de</li> </ul>		

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

servidores.

- ✓ Garantizar el mantenimiento de las redes se realice conforme lo estipulado en los manuales técnicos y mejores prácticas.
- ✓ Actualizar el inventario y las fichas técnicas de mantenimiento de los redes.
- ✓ Apoyar para una eficiente administración de los switches, routers y todo tipo de appliance que conforme la red.
- ✓ Apoyar en el seguimiento al recurso appliance a utilizar.
- ✓ Apoyar en la administración y configuración del appliance.
- ✓ Apoyar a garantizar el aprovisionamiento del recurso hardware a los diferentes usuarios con el fin de cumplir con los requerimientos de la empresa y usuarios.
- ✓ Analizar los requerimientos de equipos de cómputos.
- ✓ Solicitar los repuestos para la reparación de equipos.
- ✓ Asegurar la funcionalidad de los equipos reparados.
- ✓ Coordinar el traslado de equipos a los diferentes puntos de la red de sucursales.
- ✓ Participar activamente en cursos de capacitación técnica impartidos por la Empresa.
- ✓ Cumplir con lo establecido en el Reglamento Interno y el Código de Ética del FDL.
- ✓ Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad industrial y medio ambiente.
- ✓ Colaborar para mantener un clima laboral adecuado que garantice el desarrollo de las estrategias y planes de FDL.
- ✓ Realizar otras tareas que le asigne su jefe inmediato.

## COMPETENCIAS LABORALES

### Conocimientos:

Políticas de Informática y Comunicaciones

Normas de riesgos tecnológico, PLD/FT, entre otras, de la SIBOIF y de la CONAMI

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

**Habilidades:**

Atención, comprensión de lectura, cálculo, trabajo en equipo, capacidad de dirección, organización, ordenado y con buena comunicación interpersonal.

**Actitudes:**

Respetuosos, con iniciativa, creativo, honesto, responsables, confiable y participativo.

**REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**

Ingeniero o Licenciado en Computación o Sistemas.

Conocimientos en Microsoft Windows server 2010 o superiores.

Conocimientos básicos de sistema operativo Linux.

Conocimientos en administración de Exchange server 2010 o superiores.

Conocimientos en administración de DHCP, DND, o Active Directory, servidor de transferencia de archivo.

Conocimientos en Switching y routing

Dominio de inglés técnico

Dominio avanzado de Office

Instalación, configuración y administración de equipos de comunicación y seguridad informática.

**Experiencia y entrenamiento:**

Como mínimo un año de experiencia en puestos similares.

**Requisitos físicos y mentales:**

Alto grado de concentración

Alto grado de complejidad

Ningún esfuerzo físico

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

FICHA OCUPACIONAL		Codigo: 2.4.2.2
<b>DATOS GENERALES</b>		
<b>Nombre del puesto:</b>	Jefe de Soporte de Sistema.	
<b>Jefe Inmediato:</b>	Vice Gerente de Tecnología.	
<b>Gerencia:</b>	Vicegerencia de Tecnología.	
<b>Departamento:</b>	Soporte Técnico de Sistema.	
<b>OBJETIVOS DEL CARGO</b>		
Planificar, dirigir, evaluar resultados y establecer acciones de mejora en los procesos de los módulos informáticos para mejorar la funcionalidad y adecuarlos a las nuevas estrategias de acuerdo a los procedimientos y políticas de la institución, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente interno.		
<b>DESCRIPCION DE FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar en conjunto con su equipo el plan operativo anual del área, tomando como referencia el plan estratégico empresarial</li> <li>✓ Establecer mecanismos de seguimiento Plan Operativo anual de la unidad.</li> <li>✓ Asegurar los procesos administrativos planeando el uso y optimización de todos los recursos tecnológicos, humanos, financieros, logísticos y materiales de acuerdo al presupuesto aprobado.</li> <li>✓ Administrar de forma eficiente los recursos financieros bajo su responsabilidad.</li> <li>✓ Proponer nuevos procesos, tecnología y habilidades en el equipo para el mejoramiento de los resultados del área.</li> <li>✓ Controlar y administrar de forma eficiente los recursos financieros bajo su responsabilidad.</li> <li>✓ Establecer acciones de mejoramiento para los procesos internos de la unidad.</li> <li>✓ Informar de forma periódica al personal sobre los resultados de gestión de</li> </ul>		

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

la unidad.

- ✓ Garantizar la correcta funcionalidad de los requerimientos con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios.
- ✓ Dar seguimiento a las mejoras del sistema.
- ✓ Coordinar el plan de escenarios y prueba sobre los requerimientos.
- ✓ Garantizar las pruebas de los requerimientos.
- ✓ Garantizar la documentación de las situaciones encontradas en prueba y reportadas por los usuarios del aplicativo.
- ✓ Establecer comunicación con el área de Desarrollo de Sistemas para corregir las fallas e identificar mejoras de los módulos del sistema.
- ✓ Aprobar la funcionalidad para implementación del requerimiento de acuerdo a los resultados de las pruebas.
- ✓ Asegurar la atención a las consultas o dudas de los usuarios sobre los procesos de los módulos del sistema.
- ✓ Controlar y dar seguimiento a las repuestas brindadas por el equipo.
- ✓ Consolidar las situaciones del aplicativo y estandarizar las soluciones para agilizar el tiempo de respuesta.
- ✓ Coordinar con el área de infraestructura y redes los servidores de pruebas para validar los requerimientos y cambios solicitados; así como el funcionamiento del enlace de datos.
- ✓ Coordinar con el área de Base de Datos la restauración de datos a utilizar en los servidores entregados por infraestructura y redes; así como los debidos accesos para la realización de las pruebas.
- ✓ Garantizar la creación y cumplimiento del plan de capacitación a los usuarios sobre el uso y manejo del aplicativo.
- ✓ Asegurar la elaboración manuales o guías de usuarios.
- ✓ Coordinar con el área de Redes e infraestructura la creación de laboratorios para las capacitaciones a los usuarios.
- ✓ Responder por los procesos Gestión Humana del personal bajo su cargo con el fin de asegurar los rendimientos individuales adecuados.

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

- ✓ Participar activamente en el proceso de selección y reclutamiento de personal.
- ✓ Planificar y desarrollar los planes de entrenamiento y capacitación del personal y fortalecimiento organizacional.
- ✓ Informar periódicamente a su jefe inmediato sobre las incidencias en su unidad.
- ✓ Administrar las acciones de personal de vacaciones, permisos, llamados de atención y despidos.
- ✓ Enviar información solicitada para la generación de la planilla y el cumplimiento del código de ética y reglamento interno.
- ✓ Generar compromiso y cumplimiento de la Visión y Misión del FDL, a través de un liderazgo efectivo para lograr equipos de trabajo de alto rendimiento.
- ✓ Promover un clima laboral adecuado que garantice el desempeño deseado del personal bajo su cargo y de toda la empresa.
- ✓ Realizar otras tareas que le asigne su jefe inmediato.

## COMPETENCIAS LABORALES

### Conocimientos:

Manejo de gestión de riesgo tecnológico.

Normas para la gestión de prevención de los riesgos de lavado de dinero, bienes o activos y del financiamiento al terrorismo Norma PLD/FT.

Normas de riesgo tecnológico de la CONAMI.

Normas de riesgo tecnológico de la SIBOIF.

### Habilidades:

Atención, comprensión de lectura, cálculo, trabajo en equipo, capacidad de dirección, organización, ordenado y con buena comunicación interpersonal.

### Actitudes:

Respetuosos, con iniciativa, creativo, honesto, responsables, confiable y participativo.

## REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

Ingeniero/Licenciado en Computación o Sistemas

Lenguaje de manipulación de base de datos SQL, Oracle

Conocimientos básicos en base de datos relacionales.

Conocimientos técnicos en Contabilidad

Amplios conocimientos de integración de los diferentes módulos que existen en una Micro financiera.

Inglés: básico.

Dominio de Office.

**Experiencia y entrenamiento:**

Tres años de experiencia en puestos similares

**Requisitos físicos y mentales:**

Alto grado de concentración.

Alto grado de complejidad.

Ningún esfuerzo físico.

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

FICHA OCUPACIONAL		Codigo: 2.4.2.2.1
<b>DATOS GENERALES</b>		
<b>Nombre del puesto:</b>	Analista de Soporte de Sistemas.	
<b>Jefe Inmediato:</b>	Jefe de Soporte de Sistemas.	
<b>Gerencia:</b>	Vicegerencia de Tecnología.	
<b>Departamento:</b>	Soporte de Sistemas.	
<b>OBJETIVOS DEL CARGO</b>		
<p>Brindar soluciones para mejorar la funcionalidad del aplicativo para adecuarlos a las nuevas estrategias y apoyar a los usuarios en el manejo del sistema, de acuerdo a los procedimientos y políticas internas establecidas en el FDL con el fin de satisfacer las necesidades del cliente interno.</p>		
<b>DESCRIPCION DE FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ _Cumplir con los planes operativos del área con el fin de garantizar las respuestas a los requerimientos solicitados a la misma.</li> <li>✓ Cumplir el plan operativo semanal.</li> <li>✓ Elaborar reportes de acuerdo a lo establecido en los procedimientos y políticas.</li> <li>✓ Identificar y proponer acciones de mejora.</li> <li>✓ Realizar las pruebas para verificar la funcionalidad de los requerimientos con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios.</li> <li>✓ Ejecutar el plan de escenarios sobre los requerimientos.</li> <li>✓ Recopilar y consolidar el documento de las situaciones encontradas.</li> <li>✓ Informar al jefe sobre las fallas en la funcionalidad del sistema.</li> <li>✓ Realizar las pruebas de los requerimientos.</li> <li>✓ Entregar informe de los resultados de las pruebas.</li> <li>✓ Dar las repuestas adecuadas para las diferentes consultas o dudas de los usuarios sobre los procesos de los módulos del sistema.</li> <li>✓ Gestionar las solicitudes de soporte que se presentan por parte de la red de</li> </ul>		

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

sucursales sucursal.

- ✓ Dar las repuestas y posibles soluciones a las incidencias reportadas.
- ✓ Comunicar a los usuarios las respuestas sobre sus solicitudes de soporte.
- ✓ Estandarizar las soluciones para agilizar el tiempo de respuesta.
- ✓ Desarrollar el plan de capacitación a los usuarios sobre el uso y manejo del aplicativo con el fin de garantizar el correcto manejo del sistema.
- ✓ Elaborar manuales o guías de usuarios.
- ✓ Desarrollar el plan de capacitación a los usuarios.
- ✓ Garantizar la disponibilidad del servidor de pruebas para la capacitación.
- ✓ Cumplir con lo establecido en los procesos de Gestión Humana con el fin de ser competitivo en el cargo y mantener el orden y la disciplina dentro de la institución.
- ✓ Participar activamente en cursos de capacitación técnica impartidos por la empresa.
- ✓ Cumplir con lo establecido en el Reglamento Interno y el Código de Ética del FDL.
- ✓ Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad e higiene industrial.
- ✓ Colaborar para mantener un clima laboral adecuado que garantice el desarrollo de las estrategias y planes del FDL.

## COMPETENCIAS LABORALES

### Conocimientos:

Normas de riesgos tecnológicos, PLD/FT.

Normas de riesgos tecnológico de la CONAMI

Normas de riesgos tecnológico de la SIBOIF

### Habilidades:

Atención, comprensión de lectura, cálculo, trabajo en equipo, capacidad de dirección, organización, ordenado y con buena comunicación interpersonal.

### Actitudes:

Respetuosos, con iniciativa, creativo, honesto, responsables, confiable y

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

participativo.

### **REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**

Ingeniero/Licenciado en Computación o Sistemas

Conocimientos básicos de base de datos.

Conocimientos en lenguaje T-SQL

Manejo de herramientas de manipulación de datos: Toad for Oracle, sql developer.

Dominio de inglés técnico

Dominio avanzado de Office

#### **Experiencia y entrenamiento:**

Un año de experiencia en puestos similares.

#### **Requisitos físicos y mentales:**

Alto grado de concentración

Alto grado de complejidad

Ningún esfuerzo físico

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

FICHA OCUPACIONAL		Codigo: 2.4.2.2.2
<b>DATOS GENERALES</b>		
<b>Nombre del puesto:</b>	Operador Nocturno de Sistemas.	
<b>Jefe Inmediato:</b>	Jefe de Soporte de Sistemas.	
<b>Gerencia:</b>	Vicegerencia de Tecnología.	
<b>Departamento:</b>	Soporte de Sistemas.	
<b>OBJETIVOS DEL CARGO</b>		
Brindar soluciones al personal de operaciones de la red de sucursales y casa matriz en el proceso de cierre, cierre centralizado y respaldar la información de acuerdo a los procedimientos y políticas internas establecidas en el FDL.		
<b>DESCRIPCION DE FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Garantizar que el cierre de sucursal, cierre centralizado y respaldo de la información se realice satisfactoriamente así como la generación de los reportes correspondientes.</li> <li>✓ Apoyar con las solicitudes de soporte que se presentan por parte de la red de sucursales sucursal.</li> <li>✓ Entregar informe de los resultados del cierre, incluyendo la última sucursal que realizo el cierre y la sucursal que presento más dificultad al finalizarlo.</li> <li>✓ Proponer acciones de mejora a los procesos de sistema.</li> <li>✓ Dar respuestas adecuadas a las diferentes consultas que realicen los usuarios sobre los procesos de los módulos del sistema.</li> <li>✓ Estandarizar las soluciones para agilizar el tiempo de respuesta.</li> <li>✓ Informar al jefe inmediato sobre las fallas en la funcionalidad del sistema, consultas o soportes no resueltos.</li> <li>✓ Cumplir con lo establecido en los procesos de Gestión Humana con el fin de ser competitivo en el cargo. (orden, disciplina y puntualidad).</li> <li>✓ Participar activamente en cursos de capacitación técnica impartidos por la Empresa.</li> </ul>		

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

- ✓ Cumplir con lo establecido en el Reglamento Interno y el Código de Ética del FDL.
- ✓ Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad industrial y medio ambiente.
- ✓ Colaborar para mantener un clima laboral adecuado que garantice el desarrollo de las estrategias y planes del FDL.

## COMPETENCIAS LABORALES

### Conocimientos:

Normas para la gestión de prevención de los riesgos de lavado de dinero, bienes o activos y del financiamiento al terrorismo Norma PLD/FT

Normas de riesgos tecnológico de la CONAMI

Normas de riesgos tecnológico de la SIBOIF

### Habilidades:

Atención, comprensión de lectura, cálculo, trabajo en equipo, capacidad de dirección, organización, ordenado y con buena comunicación interpersonal.

### Actitudes:

Respetuosos, con iniciativa, creativo, honesto, responsables, confiable y participativo.

## REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Ingeniero/Licenciado en Computación o Sistemas.

Dominio de inglés técnico

Dominio avanzado de Office

Conocimientos básicos de lenguaje T-SQL

Manejo de herramientas de manipulación de datos: Toad for Oracle, sql developer.

### Experiencia y entrenamiento:

Un año de experiencia en puestos similares.

### Requisitos físicos y mentales:

Alto grado de concentración

Medio grado de complejidad

Ningún esfuerzo físico

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

## FICHA OCUPACIONAL

Código: 2.4.2.3

### DATOS GENERALES

<b>Nombre del puesto:</b>	Jefe de Desarrollo de Sistemas.
<b>Jefe Inmediato:</b>	Vice Gerente de Tecnología.
<b>Gerencia:</b>	Vicegerencia de Tecnología.
<b>Departamento:</b>	Desarrollo.

### OBJETIVOS DEL CARGO

Planificar, dirigir, ejecutar, desarrollar, evaluar resultados y establecer acciones de mejora en los aplicativos, de acuerdo a los procedimientos y políticas internas establecidas en el FDL, con el fin de garantizar la disponibilidad, integridad, seguridad y desempeño para el almacenamiento, procesamiento y generación de la información tomando en cuenta los requerimientos.

### DESCRIPCION DE FUNCIONES

- ✓ Elaborar en conjunto con su equipo el Plan Operativo anual de la unidad área, tomando como referencia el plan estratégico empresarial
- ✓ Establecer mecanismos de seguimiento al Plan Operativo anual de la unidad.
- ✓ Elaborar y ejecutar plan trabajo semanal
- ✓ Asegurar los procesos administrativos planeando el uso y optimización de todos los recursos tecnológicos, humanos, financieros, logísticos y materiales de acuerdo al presupuesto aprobado.
- ✓ Administrar de forma eficiente los recursos financieros bajo su responsabilidad.
- ✓ Proponer nuevos procesos, tecnología y habilidades en el equipo para el mejoramiento de los resultados de la unidad.
- ✓ Establecer acciones de mejoramiento para los procesos internos de la unidad.

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

- ✓ Informar de forma periódica al personal sobre los resultados de gestión del área.
- ✓ Planificar el desarrollo de aplicaciones en congruencia con las estrategias de la empresa.
- ✓ Diseñar las modificaciones de los nuevos requerimientos de los sistemas solicitados por los usuarios.
- ✓ Proponer políticas y procedimientos para el control e integración de los sistemas.
- ✓ Asegurar el correcto funcionamiento de las interfaces de los aplicativos que se operan en la empresa.
- ✓ Controlar las versiones de los sistemas integrados y de las bases de datos que funcionan en la empresa.
- ✓ Coordinar la realización de copias de seguridad de los Aplicativos con el área de base de datos.
- ✓ Apoyar la formulación de términos de referencia para la contratación de servicios de desarrollo de sistemas.
- ✓ Autorizar las solicitudes de desarrollo requeridas por las áreas, evaluadas con el Gerente de Operaciones y sistemas y Vicegerente de tecnología.
- ✓ Asesorar al Gerente de operaciones y sistemas y Vicegerente de tecnología en la evaluación de productos, proveedores y soluciones en materia de sistemas informáticos.
- ✓ Supervisar y apoyar la ejecución de las tareas asignadas al personal a cargo.
- ✓ Asegurar la aplicación de paquetería apropiadas al ambiente de desarrollo.
- ✓ Elaborar informes de acuerdo a lo establecido en los procedimientos y políticas.
- ✓ Identificar y proponer acciones de mejora y nuevos desarrollos.
- ✓ Actualizar la información de manual de desarrollo de acuerdo a mejores prácticas.
- ✓ Analizar diseñar e implementar nuevas aplicaciones, módulos o sistemas

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

que cumplan con los requerimientos solicitados por las distintas áreas de la institución.

- ✓ Coordinar y dirigir el análisis y levantamiento de los requerimientos solicitados en el formato correspondiente. Así como solicitar las autorizaciones pertinentes para iniciar los procesos posteriores al levantamiento de requisitos.
- ✓ Apoyar e instruir a los analistas de desarrollo para realizar el desarrollo de las aplicaciones, módulos o sistemas.
- ✓ Coordinar con el área de Soporte de sistemas las pruebas de funcionalidad y hacer las correcciones en el sistema según los resultados de las pruebas enviadas por esta unidad.
- ✓ Gestionar la entrega los aplicativos desarrollados y probados al área de base de datos para debida actualización en producción; con las autorizaciones debidas.
- ✓ Responder por los procesos Gestión Humana del personal bajo su cargo con el fin de asegurar los rendimientos individuales adecuados.
- ✓ Responder por los procesos Gestión Humana del personal bajo su cargo con el fin de asegurar los rendimientos individuales adecuados.
- ✓ Participar activamente en el proceso de selección y reclutamiento de personal.
- ✓ Planificar y desarrollar los planes de entrenamiento y capacitación del personal y fortalecimiento organizacional.
- ✓ Administrar las acciones de personal de vacaciones, permisos, llamados de atención y despidos.
- ✓ Informar periódicamente a su jefe inmediato sobre las incidencias en su unidad.
- ✓ Enviar información solicitada para la generación de la planilla y el cumplimiento del código de ética y reglamento interno.
- ✓ Generar compromiso y cumplimiento de la Visión y Misión del FDL, a través de un liderazgo efectivo para lograr equipos de trabajo de alto rendimiento.

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

- ✓ Promover un clima laboral adecuado que garantice el desempeño deseado del personal bajo su cargo y de toda la empresa.
- ✓ Realizar otras tareas que le asigne su jefe inmediato.

## COMPETENCIAS LABORALES

### Conocimientos:

Normas para la gestión de prevención de los riesgos de lavado de dinero, bienes o activos y del financiamiento al terrorismo Norma PLD/FT.

Normas de riesgos tecnológicos de la CONAMI.

Normas de riesgos tecnológicos de la SIBOIF.

Manejo de gestión de riesgo tecnológico.

### Habilidades:

Atención, comprensión de lectura, cálculo, trabajo en equipo, capacidad de dirección, organización, ordenado y con buena comunicación interpersonal.

### Actitudes:

Respetuoso con iniciativa, creativo, honesto, responsables, confiable y participativo.

## REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Ingeniero/Licenciado en Computación o Sistemas

Postgrado en Desarrollo de aplicaciones, certificado en desarrollo Oracle (deseable)

Programación en PLSQL

Programación en Java.

Ingles avanzado hablado y escrito

Conocimientos básicos de base de datos Oracle.

Conocimientos de Oracle Application Server (OAS)

Dominio avanzado de T-SQL

Análisis, diseño e implementación de sistemas

Tunnig de aplicaciones Oracle

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

Tunning de sql

Metodologías de formulación y evaluación de proyectos

Conocimientos avanzados de ciclo de vida de software

**Experiencia y entrenamiento:**

Cinco años de experiencia en puestos similares,.

**Requisitos físicos y mentales:**

Alto grado de concentración

Alto grado de complejidad

Ningún esfuerzo físico

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

FICHA OCUPACIONAL		Codigo: 2.4.2.3.1
<b>DATOS GENERALES</b>		
<b>Nombre del puesto:</b>	Analista de Programador.	
<b>Jefe Inmediato:</b>	Jefe de Desarrollo.	
<b>Gerencia:</b>	Vicegerencia de Tecnología.	
<b>Departamento:</b>	Desarrollo.	
<b>OBJETIVOS DEL CARGO</b>		
Desarrollar nuevas aplicaciones y mejoras al sistema informático de acuerdo a los procedimientos y políticas internas establecidas en el FDL, a fin de brindar un servicio efectivo al cliente interno y cumplir con los requerimientos.		
<b>DESCRIPCION DE FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplir con los planes operativos del área con el fin de garantizar las respuestas a los requerimientos solicitados a la misma.</li> <li>✓ Cumplir con el plan operativo semanal.</li> <li>✓ Elaborar reportes de acuerdo a lo establecido en los procedimientos y políticas.</li> <li>✓ Identificar y proponer acciones de mejora.</li> <li>✓ Elaborar nuevas aplicaciones, módulos o sistemas que cumplan con los requerimientos solicitados por las distintas áreas de la institución.</li> <li>✓ Levantar y analizar los requerimientos solicitados en el formato correspondiente.</li> <li>✓ Solicitar las autorizaciones pertinentes para iniciar los procesos posteriores al levantamiento de requisitos.</li> <li>✓ Elaborar y programar los modelos y documentos correspondientes, en los formatos establecidos, que permitan definir el alcance del requisito y validar con el usuario para obtener su aprobación.</li> <li>✓ Capacitar al personal de Soporte de Sistemas para La realización de pruebas en las aplicaciones, módulos o sistemas desarrollados.</li> <li>✓ Realizar en coordinación con el área de Soporte de Sistemas, las pruebas de funcionalidad, las correcciones en el sistema según los resultados de las</li> </ul>		

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

pruebas enviadas por esta área.

- ✓ Solicitar el visto bueno de los usuarios de las aplicaciones, módulos o sistemas desarrollados y probados.
- ✓ Entregar los aplicativos desarrollados y probados al área de base de datos que realizará la actualización en producción con debida autorización.
- ✓ Crear manuales de usuarios y técnicos.
- ✓ Dar mantenimiento a los sistemas informáticos en producción de la institución.
- ✓ Levantar los requisitos de los usuarios, en el formato correspondiente, relacionados a una mejora o corrección de los sistemas en producción.
- ✓ Analizar y programar los requerimientos solicitados por los usuarios obteniendo las autorizaciones correspondientes para proceder con la aplicación del cambio.
- ✓ Actualizar los diagramas y documentación en dependencia de la magnitud del cambio.
- ✓ Dar seguimiento a los requisitos de los usuarios enviados a los consultores externos.
- ✓ Verificar las modificaciones realizadas de las solicitudes enviadas a los consultores y/o proveedores externos.
- ✓ Cumplir con lo establecido en los procesos de Gestión Humana con el fin de ser competitivo en el cargo y mantener el orden y la disciplina dentro de la institución.
- ✓ Participar activamente en cursos de capacitación técnica impartidos por la Empresa.
- ✓ Cumplir con lo establecido en el Reglamento Interno y el Código de Ética del FDL.
- ✓ Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad industrial y medio ambiente.
- ✓ Colaborar para mantener un clima laboral adecuado que garantice el desarrollo de las estrategias y planes del FDL.

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

✓ Realizar otras tareas que le asigne su jefe inmediato.

## COMPETENCIAS LABORALES

### Conocimientos:

Normas para la gestión de prevención de los riesgos de lavado de dinero, bienes o activos y del financiamiento al terrorismo Norma PLD/FT.

Normas de riesgo tecnológico de la CONAMI.

Normas de riesgo tecnológico de la SIBOIF.

### Habilidades:

Atención, comprensión de lectura, cálculo, trabajo en equipo, capacidad de dirección, organización, ordenado y con buena comunicación interpersonal.

### Actitudes:

Respetuoso, con iniciativa, creativo, honesto, responsables, confiable y participativo.

## REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Ingeniero/Licenciado en Computación o Sistemas.

Conocimientos básicos en administración de base de datos ORACLE

Conocimiento en Programación: Java, SQL Server 2008 R2, Visual Basic Net y Oracle.

Conocimientos en ciclo de vida de software

Dominio de inglés técnico.

Dominio avanzado de Office

Conocimientos de informática.

Conocimientos en Sistemas Integrados

### Experiencia y entrenamiento:

Dos años de experiencia en puestos similares

### Requisitos físicos y mentales:

Alto grado de concentración

Alto grado de complejidad

Alto grado de Análisis

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

FICHA OCUPACIONAL		Codigo: 2.4.2.4
<b>DATOS GENERALES</b>		
<b>Nombre del puesto:</b>	Jefe de Administración de Base de Datos.	
<b>Jefe Inmediato:</b>	Vice Gerente de Tecnología.	
<b>Gerencia:</b>	Vicegerencia de Tecnología.	
<b>Departamento:</b>	Base de Datos.	
<b>OBJETIVOS DEL CARGO</b>		
Planificar, dirigir, ejecutar, evaluar resultados y establecer acciones de mejora de la base de datos (BD), de acuerdo a los procedimientos y políticas del FDL, con el fin de garantizar la disponibilidad, integridad, seguridad y desempeño para guardar, procesar y generar la información.		
<b>DESCRIPCION DE FUNCIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar en conjunto con su equipo el plan operativo anual de la unidad. área, tomando como referencia el plan estratégico empresarial.</li> <li>✓ Establecer mecanismos de seguimiento Plan Operativo anual de la unidad.</li> <li>✓ Asegurar los procesos administrativos planeando el uso y optimización de todos los recursos tecnológicos, humanos, financieros, logísticos y materiales de acuerdo al presupuesto aprobado.</li> <li>✓ Administrar de forma eficiente los recursos financieros bajo su responsabilidad.</li> <li>✓ Proponer nuevos procesos, tecnología y habilidades en el equipo para el mejoramiento de los resultados del área.</li> <li>✓ Establecer acciones de mejoramiento para los procesos internos de la unidad.</li> <li>✓ Informar de forma periódica al personal sobre los resultados de gestión de la unidad.</li> <li>✓ Garantizar el correcto funcionamiento de la base de datos (BD) y la seguridad de la información de la institución.</li> <li>✓ Garantizar la supervisión constantemente el comportamiento de la base de datos.</li> </ul>		

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

- ✓ Coordinar los mantenimientos de base de datos junto con el área de Redes e infraestructura.
- ✓ Garantizar la supervisión de los servidores de base de datos y clúster de Oracle.
- ✓ Garantizar la supervisión de los filesystem de los servidores de base de datos.
- ✓ Garantizar y coordinar la recepción de los aplicativos desarrollados y probados por el área de soporte de sistemas; para debida actualización en producción con sus correspondientes autorizaciones.
- ✓ Asegurar la aplicación de paquetería para mejorar el rendimiento de la base de datos.
- ✓ Garantizar operación y mantenimiento de base de datos en servidores alternos para la continuidad de las actividades.
- ✓ Garantizar el respaldo de la información de la BD diariamente.
- ✓ Garantizar la verificación periódica de los respaldos realizados mediante la restauración.
- ✓ Administrar la seguridad de la BD para evitar accesos no autorizados.
- ✓ Gestionar junto con el área de redes e infraestructura el traslado de cintas para el resguardo de la información que garantice su disponibilidad en caso de fallas y desastres.
- ✓ Aplicar cambios de parametrización a la BD para mejorar su rendimiento verificando los espacios disponibles en los servidores.
- ✓ Garantizar ambientes de bases de datos (BD) para la realización de pruebas de nuevas aplicaciones, modificaciones y mejoras en el sistema.
- ✓ Garantizar restauración de la información de producción a la BD de pruebas.
- ✓ Garantizar los permisos de los usuarios de la BD de prueba.
- ✓ Gestionar y dar seguimiento a los proveedores de servicios contratados, relacionados al mantenimiento e integridad de la base de datos.
- ✓ Custodiar las contraseñas de usuarios administrativos de las distintas bases

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

de datos de FDL.

- ✓ Garantizar la correcta administración de los servidores de aplicaciones OAS (Oracle Application services).
- ✓ Formular términos de referencia para la contratación de servicios tecnológicos que tengan relación con la base de datos.
- ✓ Supervisar la ejecución de los servicios tecnológicos contratados.
- ✓ Gestionar la renovación de las licencias de ORACLE.
- ✓ Gestionar la contratación de terceros para actividades especiales como: cambio de versión de base de datos, migración de datos o cualquier tipo de soporte necesario.
- ✓ Garantizar la compilación y traslado de fuentes al ambiente de producción, según lo requerido por el área de desarrollo.
- ✓ Garantizar una bitácora de actualizaciones de fuentes solicitadas por el área de desarrollo.
- ✓ Responder por los procesos Gestión Humana del personal bajo su cargo con el fin de asegurar los rendimientos individuales adecuados.
- ✓ Participar activamente en el proceso de selección y reclutamiento de personal.
- ✓ Planificar y desarrollar los planes de entrenamiento y capacitación del personal y fortalecimiento organizacional.
- ✓ Administrar las acciones de personal de vacaciones, permisos, llamados de atención y despidos.
- ✓ Enviar información solicitada para la generación de la planilla y el cumplimiento del código de ética y reglamento interno.
- ✓ Informar periódicamente a su jefe inmediato sobre las incidencias en su unidad.
- ✓ Generar compromiso y cumplimiento de la Visión y Misión del FDL, a través de un liderazgo efectivo para lograr equipos de trabajo de alto rendimiento.
- ✓ Promover un clima laboral adecuado que garantice el desempeño deseado del personal bajo su cargo y de toda la empresa.

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

- ✓ Realizar otras tareas que le asigne su jefe inmediato.

## COMPETENCIAS LABORALES

### Conocimientos:

Gestión de riesgo tecnológico.

Administración de la seguridad de la base de datos.

Normas para la gestión de prevención de los riesgos de lavado de dinero, bienes o activos y del financiamiento al terrorismo Norma PLD/FT.

Normas de riesgo tecnológico de la CONAMI.

Normas de riesgo tecnológico de la SIBOIF.

### Habilidades:

Atención, comprensión de lectura, cálculo, trabajo en equipo, capacidad de dirección, organización, ordenado y con buena comunicación interpersonal.

### Actitudes:

Respetuosos, con iniciativa, creativo, honesto, responsables, confiable y participativo.

## REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Ingeniero/Licenciado en Computación o Sistemas

Postgrado en Administración de BD (deseable)

Ingles técnico avanzado hablado y escrito

Certificaciones de los conocimientos antes descritos (deseables)

Respaldo de información.

Amplios conocimientos en Administración de Base de Datos Oracle, SQL.

Tunning de BD.

Conocimientos básicos de Linux.

Manejo de infraestructura Grid, RAC (real application cluster).

OAS (Oracle Application Server).

Amplios conocimientos en lenguaje PL/SQL.

Dominio de T-SQL

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

Manejo de herramientas básicas que faciliten el manejo de los datos y tablas:

Toad, Excel, sqldeveloper.

Manejo de herramienta BI.

Manejo de herramientas de respaldo y restauración de base de datos Oracle (RMAN).

**Experiencia y entrenamiento:**

3 años de experiencia en puestos similares.

**Requisitos físicos y mentales:**

Alto grado de concentración

Alto grado de complejidad

Esfuerzo físico

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

<b>FICHA OCUPACIONAL</b>	<b>Codigo: 2.4.2.4.1</b>
--------------------------	--------------------------

<b>DATOS GENERALES</b>	
------------------------	--

<b>Nombre del puesto:</b>	Administrador de Base de Datos Sénior.
<b>Jefe Inmediato:</b>	Jefe de Base de Datos.
<b>Gerencia:</b>	Vicegerencia de Tecnología.
<b>Departamento:</b>	Base de Datos.

<b>OBJETIVOS DEL CARGO</b>
----------------------------

Administrar la Base de Datos, de acuerdo a los procedimientos y políticas de FDL con la finalidad de garantizar integridad, seguridad, desempeño y disponibilidad para guardar, procesar y generar la información.

<b>DESCRIPCION DE FUNCIONES</b>
---------------------------------

- ✓ Cumplir con los planes operativos de la unidad con el fin de garantizar las respuestas a los requerimientos solicitados a la misma.
- ✓ Apoyar en la elaboración y ejecución del plan operativo semanal.
- ✓ Elaborar reportes de acuerdo a lo establecido en los procedimientos y políticas.
- ✓ Identificar y proponer acciones de mejora.
- ✓ Administrar los recursos del sistema de producción, contingencia y servidor de aplicaciones utilizando las diferentes herramientas que ayuden a facilitar las tareas que garanticen la disponibilidad del sistema y la base de datos.
- ✓ Apoyar a supervisar el comportamiento de la Base de Datos.
- ✓ Aplicar paquetería de base de datos según lo requerido para el mejoramiento en el rendimiento de las Bases de Datos.
- ✓ Dar seguimiento a las bases de datos de los servidores alternos que garanticen la continuidad de las actividades del negocio.
- ✓ Monitorear los respaldos de la información de las Base De Datos diariamente y controlar los espacios de las cintas.
- ✓ Administrar la seguridad de la Base De Datos para evitar accesos no autorizados.
- ✓ Crear usuarios, administración de roles y accesos al sistemas en caso de

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

solicitud del Oficial de Roles y Accesos.

- ✓ Apoyar en la aplicación de cambios de parametrización a la Base De Datos para mejorar su rendimiento.
- ✓ Dar seguimiento a las unidades de almacenamiento en los servidores donde están el OAS (Oracle Application server) y Base de datos.
- ✓ Realizar pruebas de restauración utilizando la librería de cintas y otras herramientas que faciliten los tiempos de respuesta.
- ✓ Apoyar en la elaboración, actualización e implementación de manuales de políticas, procedimientos de respaldo y recuperación de datos, contingencia, usuarios, entre otros, que garanticen el cumplimiento de las normas y utilización correcta de la información.
- ✓ Realizar restauración de respaldos para creación de ambientes de prueba, solicitados por el área de desarrollo y soporte de sistemas.
- ✓ Realizar actualizaciones de fuentes en ambiente de producción.
- ✓ Llevar una bitácora de actualizaciones de fuentes solicitadas por el área de desarrollo.
- ✓ Cumplir con lo establecido en los procesos de Gestión Humana con el fin de ser competitivo en el cargo manteniendo el orden y la disciplina dentro de la institución.
- ✓ Participar activamente en cursos de capacitación técnica impartidos por la Empresa.
- ✓ Cumplir con lo establecido en el Reglamento Interno y el Código de Ética del FDL.
- ✓ Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad industrial y medio ambiente.
- ✓ Colaborar para mantener un clima laboral adecuado que garantice el desarrollo de las estrategias y planes del FDL.
- ✓ Realizar otras tareas que le asigne su jefe inmediato.

## COMPETENCIAS LABORALES

### Conocimientos:

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

Normas para la gestión de prevención de los riesgos de lavado de dinero, bienes o activos y del financiamiento al terrorismo Norma PLD/FT.

Normas de riesgo tecnológico de la CONAMI.

Normas de riesgo tecnológico de la SIBOIF.

**Habilidades:**

Atención, comprensión de lectura, cálculo, trabajo en equipo, capacidad de dirección, organización, ordenado y con buena comunicación interpersonal.

**Actitudes:**

Respetuoso, con iniciativa, creativo, honesto, responsable, confiable y participativo.

**REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**

Ingeniero/Licenciado en Computación o Sistemas

Conocimientos intermedios:

Administración de Base de Datos Oracle, Base de Datos SQL.

Conocimientos básicos de Linux, infraestructura Grid, RAC (real application cluster)

Dominio de T-SQL

Conocimientos de Análisis de sistema y estructura de Datos.

Manejo de herramientas básicas que faciliten el manejo de los datos y tablas:

Toad, sqldeveloper, etc.

Inglés técnico.

Dominio avanzado de Office.

Manejo de herramienta BI en Oracle.

**Experiencia y entrenamiento:**

Tres años de experiencia en puestos similares.

**Requisitos físicos y mentales:**

Alto grado de concentración

Alto grado de complejidad

Medio esfuerzo físico

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

<b>FICHA OCUPACIONAL</b>	<b>Codigo: 2.4.2.4.1.1</b>
--------------------------	----------------------------

<b>DATOS GENERALES</b>	
------------------------	--

<b>Nombre del puesto:</b>	Administrador de Base de Datos Junior.
<b>Jefe Inmediato:</b>	Jefe de Base de Datos.
<b>Gerencia:</b>	Vicegerencia de Tecnología.
<b>Departamento:</b>	Base de Datos.

<b>OBJETIVOS DEL CARGO</b>
----------------------------

Asistir en el proceso de administración de la base de datos, de acuerdo a los procedimientos y políticas del FDL con la finalidad de garantizar su integridad, seguridad, desempeño y disponibilidad para guardar, procesar y generar la información.

<b>DESCRIPCION DE FUNCIONES</b>
---------------------------------

- ✓ Apoyar al cumplimiento de los planes operativos de la unidad con el fin de garantizar las respuestas a los requerimientos solicitados a la misma.
- ✓ Cumplir con el plan operativo semanal.
- ✓ Generar reportes para las distintas áreas; asegurando la información en tiempo y forma.
- ✓ Identificar y proponer acciones de mejora.
- ✓ Asistir en la administración de los recursos del sistema de producción, contingencia y servidor de aplicaciones utilizando las diferentes herramientas que ayuden a facilitar las tareas para garantizar la disponibilidad del sistema.
- ✓ Apoyar a supervisar constantemente el comportamiento de la base de datos
- ✓ Apoyar en la aplicación de paquetería para mejorar el rendimiento de la base de datos.
- ✓ Asistir en la restauración y creación de nuevos ambientes, en las pruebas e implementación del sitio alternativo para el aseguramiento de la operatividad del sistema en caso de fallas de la base de datos activa en producción.
- ✓ Apoyar en el traslado de cintas para el resguardo de la información con fin de garantizar su disponibilidad en caso de fallas y desastres.

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

- ✓ Administrar en conjunto con el Administrador de base de datos senior, la seguridad de la BD para evitar accesos no autorizados.
- ✓ Crear en conjunto con el Administrador de base de datos senior la creación de usuarios, administración de roles y accesos al sistemas en caso de solicitud del Oficial de Roles y Accesos.
- ✓ Aplicar en conjunto con el Administrador de BD Senior, cambios de parametrización a la BD para mejorar su rendimiento. Así como la verificación de los espacios disponibles en los servidores.
- ✓ Realizar en conjunto con el Administrador de BD Senior, pruebas de restauración utilizando la librería de cintas y otras herramientas que faciliten los tiempos de respuesta.
- ✓ Contribuir en la elaboración y actualización de manuales de políticas, procedimientos de respaldo, recuperación de datos, contingencia, usuarios, entre otros, para garantizar el cumplimiento de las normas y utilización correcta de la información.
- ✓ Cumplir con lo establecido en los procesos de Gestión Humana con el fin de ser competitivo en el cargo y mantener el orden y la disciplina dentro de la institución.
- ✓ Participar activamente en cursos de capacitación técnica impartidos por la Empresa.
- ✓ Cumplir con lo establecido en el Reglamento Interno y el Código de Ética del FDL.
- ✓ Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad industrial y medio ambiente.
- ✓ Colaborar para mantener un clima laboral adecuado que garantice el desarrollo de las estrategias y planes del FDL.
- ✓ Realizar otras tareas que le asigne su jefe inmediato.

## COMPETENCIAS LABORALES

### Conocimientos:

Normas para la gestión de prevención de los riesgos de lavado de dinero, bienes o

	Proceso: Gestión Humana.	Código:	
	Manual de organización y funciones	Versión	
	Vigente a partir de:	Última revisión:	

activos y del financiamiento al terrorismo Norma PLD/FT.

Normas de riesgo tecnológico de la CONAMI.

Normas de riesgo tecnológico de la SIBOIF.

**Habilidades:**

Atención, comprensión de lectura, cálculo, trabajo en equipo, capacidad de dirección, organización, ordenado y con buena comunicación interpersonal.

**Actitudes:**

Respetuoso, con iniciativa, creativo, honesto, responsables, confiable y participativo.

**REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**

Egresado en la carrera de Licenciatura o Ingeniería en computación o sistemas.

Conocimientos básicos de Base de Datos Oracle.

Administración de Base de Datos SQL.

Dominio de T-SQL

Conocimientos de Análisis de sistema y estructura de Datos.

Manejo básico de herramientas básicas que faciliten el manejo de los datos y tablas: Toad, sqldeveloper, etc.

Inglés técnico.

Dominio avanzado de Office.

Conocimientos de herramienta BI.

**Experiencia y entrenamiento:**

Al menos un años de experiencia en puestos similares.

**Requisitos físicos y mentales:**

Alto grado de concentración

Alto grado de complejidad

Medio esfuerzo físico

## **CONCLUSIONES.**

Para la elaboración de la tesina “**Propuesta de Manual de organización y funciones de la Vicegerencia de Tecnología de la empresa Fondo de Desarrollo Local (FDL)**”, se realizó un análisis de la situación organizacional actual en la que resaltan los siguientes aspectos:

- El FDL posee claramente definida su estructura organizacional en la que se incluye la Vicegerencia de Tecnología.
- La Vicegerencia de Tecnología cuenta con su estructura a nivel interno, misma que fue retomada para elaborar el manual de organización y funciones del área.

Se elaboraron las fichas ocupacionales, retomando la estructura actual de la Vicegerencia de Tecnología en la que existen los puestos de trabajo siguientes:

- Jefe de soporte de sistemas (1)
- Analista de soporte de sistemas (4)
- Operador nocturno (1)
- Jefe de desarrollo de sistemas (1)
- Analistas programadores (2)
- Jefe de redes e infraestructura (1)
- Analista de redes y comunicación (2)
- Jefe de administración de base de datos (1)
- Administrador de base de datos Senior (1)
- Administrador de base de datos Junior (1)

La estructura del Manual de organización y funciones de la Vicegerencia de Tecnología de la empresa FDL es la siguiente:

- I. Introducción.
- II. Alcance.
- III. Objetivos General y específicos.
- IV. Misión visión y Valores.
- V. Marco Jurídico
- VI. Organigrama institucional.
- VII. Organigrama de Vicegerencia de Tecnología.
- VIII. Fichas organizacionales del área Vicegerencia de Tecnología.

## RECOMENDACIONES

Según los resultados obtenidos en la elaboración de la **“Propuesta de Manual de organización y funciones de la Vicegerencia de Tecnología de la empresa Fondo de Desarrollo Local (FDL)**, se recomienda:

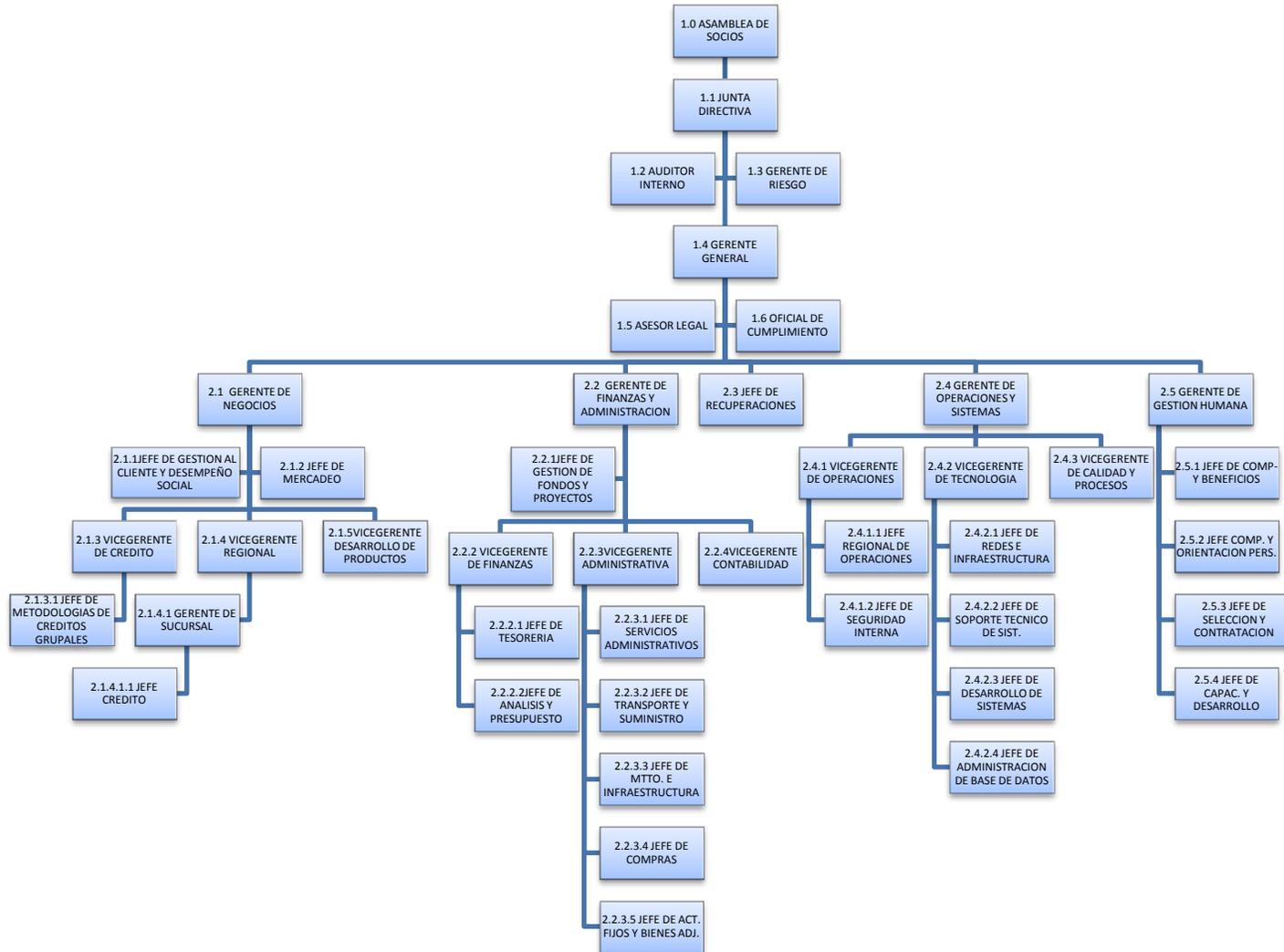
- ✓ Aplicar el Manual de organización y funciones con la finalidad de que se ubiquen en el rol que les compete.
- ✓ Informar a los empleados sobre los deberes y responsabilidades al momento de ingresar en la empresa, para evitar confusiones a la hora de realizar su labor.
- ✓ Desarrollar un sistema de evaluación de desempeño tomando en cuenta las funciones definidas en las fichas ocupacionales de cada puesto de trabajo para la definición de indicadores que permitan evaluar al personal de manera objetiva.

## **BIBLIOGRAFIA**

Administración de Recursos Humanos”. QUINTA EDICIÓN – Noviembre de 1999 –  
Editorial Mc Graw Hill

Guía técnica para la elaboración de Manuales de organización.

# ANEXOS.



Entrevista al personal del Área de Tecnología de Fondo de Desarrollo Local (FDL).

### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Departamento:	
Puesto:	
Nombre:	
Antigüedad en el Puesto:	

### 2. DATOS SOBRE LA ENTREVISTA

Entrevistador:	
Fecha de realización:	

### 3. ORGANIGRAMA DEL PUESTO

Superior Jerárquico:	
Subordinados (Nombre y Cantidad de Puestos)	

### 4. RESUMEN DEL PUESTO

*Sintetice en pocas palabras la "finalidad" u "objetivo" del Puesto de Trabajo (PARA QUÉ se realizan las FUNCIONES y/o TAREAS)*

### 5. FUNCIONES ESPECIFICAS INCLUIDAS EN EL PUESTO DE TRABAJO

*Describir las funciones específicas incluidas en el Puesto de Trabajo (dirigir, controlar, gestionar, etc.)*

## **6. RESPONSABILIDAD**

### **SOBRE PERSONAS**

*Indicar el número de personas, señalando el puesto que desempeñan, que dependen del ocupante del puesto, siguiendo el siguiente esquema:*

- N° total de personas que dependen del ocupante del puesto:
- N° de personas que dependen directamente del ocupante del puesto:

### **RESPONSABILIDAD ECONÓMICA**

*Indicar si la persona que ocupa el puesto es responsable de algún presupuesto económico (no se incluye el capítulo referido a gastos de personal). En caso afirmativo, señale la cuantía y tipo del mismo, indicando si es responsable de su gestión, supervisión o control.*

### **SOBRE BIENES**

*Indicar los bienes materiales de los que es responsable la persona que ocupa el Puesto de trabajo.*

## **7. CONOCIMIENTOS QUE EXIGE EL PUESTO DE TRABAJO**

### **FORMACIÓN ACADÉMICA**

*Especificar el nivel de estudios y la especialidad que se precisa para poder desempeñar correctamente las funciones/tareas incluidas en el puesto.*

## CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

*Indicar qué conocimientos teórico-prácticos (cursos, seminarios, etc.), no adquiridos en la formación reglada, son necesarios para poder desempeñar correctamente las funciones y/o tareas incluidas en el puesto.*

## FORMACIÓN PERMANENTE

*Si el Puesto exige la realización de actividades formativas permanentes, indicar cuáles y en relación a qué funciones y/o tareas incluidas en el Puesto.*

## HABILIDADES Y ACTITUDES.

### **8. EXPERIENCIA PREVIA**

*Indicar la experiencia laboral previa necesaria para poder desempeñar adecuadamente las funciones y tareas incluidas en el puesto.*

### **9. DECISIONES**

*Indicar las decisiones más representativas que puede tomar el ocupante del puesto, señalando en cada caso si la propone: (1) a los miembros del equipo de trabajo; (2) a un superior; (3) a un órgano colegiado; (4) la toma él mismo.*

### **10. RELACIONES HUMANAS**

*Señalar los puestos con que se relaciona más habitualmente el ocupante del puesto, especificando los motivos de dicha relación y la frecuencia de los contactos. Es preciso distinguir entre relaciones internas y externas a la Organización.*

#### RELACIONES INTERNAS:

*Con puestos adscritos al mismo organismo.*

## RELACIONES EXTERNAS:

*Con puestos de otros organismos o centros distintos al que se adscribe el puesto analizado.  
Señalar el organismo y los puestos.*

## **11. AMBIENTE DE TRABAJO**

### CONDICIONES DE TRABAJO

*Indicar el lugar en el que habitualmente se realizan las funciones y/o tareas incluidas en el Puesto de trabajo objeto de análisis (despacho individual, sala común, a la intemperie, etc.) y el % del tiempo que permanece en ellos.*

### CONDICIONES AMBIENTALES

*Indicar las condiciones físicas (iluminación, temperatura, ruido, humedad, etc.) del lugar/es donde se llevan a cabo las funciones y/o tareas inherentes al Puesto de trabajo y el % de tiempo que se permanece sometido a dichas condiciones ambientales.*

### RIESGOS

*Indicar el tipo de riesgos de accidente o enfermedad profesional que puede conllevar la realización de las funciones y/o tareas incluidas en el puesto de trabajo y el % de tiempo que permanece sometido a dichos riesgos.*

### HORARIO

*Indicar el horario habitual del ocupante del puesto y este es continuo, partido, a turnos, etc.*

**OBSERVACIONES DEL OCUPANTE DEL PUESTO**

**OBSERVACIONES DEL SUPERIOR DIRECTO**

**OBSERVACIONES DEL ANALISTA**

**Gracias por su colaboración.**