

OBJETIVOS

- Dar soporte en las operaciones de implantación, manipulación y monitoreo de los diferentes sistemas informáticos y plataformas tecnológicas.

RED OPERACIONAL

Externo	Negocio	Dirección TIC
		- Director TIC - Jefe de Infraestructura & Operaciones - Jefe de Desarrollo de Sistemas - Jefe de Mesa de Ayuda - Líderes de Proyectos - Gestor de Demandas y Proyectos - Gestor Administrativo - Analistas de Monitoreo - Analistas de Producción - Analistas de Redes - Analistas de Plataforma e Infraestructura - Analistas de Desarrollo

REQUISITOS MÍNIMOS

Formación/Experiencia

Formación Universitaria en Análisis de Sistemas, Ingeniería de Sistemas o carreras similares. Dos (2) años de experiencia como mínimo en el ámbito de Infraestructura y Operaciones.

Conocimientos y Habilidades Específicas

- Pensamiento Analítico
- Pensamiento Crítico
- Conocimiento avanzado de operación de sistemas
- Conocimiento en gestión de colas, indicadores y gestión de procesos
- Conocimiento en la creación de reglas de auto – operador
- Conocimiento de resguardo y recuperación de información
- Conocimiento y/o Destreza en Técnicas de relevamiento de datos
- Conocimiento y/o Destreza en Técnicas para el monitoreo y control de operaciones
- Conocimiento de Sistemas Operativos Linux y Windows
- Manejo del idioma inglés (Técnico)

- Manejo de Herramientas de oficina y gestión (Ms-Office, Project u otras herramientas)

Entendimiento del Negocio

o BAJO

- Entendimiento del mapa de relacionamiento de las Direcciones y Áreas
- Operación diaria del Ministerio
- Conocimiento global de los productos y servicios del Ministerio
- Conocimiento global de las actividades del Ministerio
- Conocimiento general de la plataforma tecnológica institucional
- Conocimiento de la plataforma tecnológica institucional: entendimiento general de redes; entendimiento específico de Infraestructura y sistemas operativos

ÁREAS DE RESPONSABILIDADES
1. Ejecutar los planes diseñados por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación en lo concerniente a resguardo y recuperación de información y cambios en la operatividad de la plataforma tecnológica.
2. Realizar los pasajes a producción de las soluciones diseñadas, atendiendo a los lineamientos metodológicos y estándares de calidad establecidos.
3. Controlar que todos los pedidos de pasaje a producción cumplan los requerimientos definidos en la metodología (aprobación del comité de cambios, manual de operación, plan de implantación, <i>roll-back</i> , etc.).
4. Realizar las modificaciones a los sistemas informáticos y bases de datos cuando así lo requieran, respetando los protocolos definidos.
5. Realizar las modificaciones solicitadas a los ambientes de desarrollo, <i>testing</i> y homologación, respetando los protocolos definidos.
6. Ejecutar las actualizaciones de software cuando sea necesario, considerando la operatividad de la plataforma y los picos de uso de la plataforma tecnológica para no generar contratiempos en el desarrollo de las operaciones Tecnológicas.
7. Realizar los mantenimientos preventivos y correctivos de los recursos Tecnológicos en general.
8. Asistir en la resolución de incidentes y/o situaciones que afectan las operaciones normales y/o funcionalidad de cualquier recurso de Tecnológico.
9. Colaborar con los equipos de proyecto proveyendo la información solicitada oportunamente.
10. Monitorear el estado de la plataforma tecnológica del Ministerio, para que las anomalías sean detectables y se consiga prevenir interrupciones en el servicio que puedan afectar a los usuarios y el Ministerio en general.

ÁREAS DE RESPONSABILIDADES
11. Identificar fallas que puedan afectar la operatividad de las aplicaciones.
12. Resolver o reportar las anomalías y/o alarmas en caso de presentarse, siguiendo los protocolos y metodologías establecidas para ello.
13. De ser necesario, comunicar las anomalías correctamente al departamento adecuado para su resolución.
14. Generar y presentar periódicamente reportes con análisis consolidado de las observaciones y actividades monitoreadas, indicando tendencias, picos y valles, proyecciones e históricos.
15. Atender y resolver los incidentes alertado por la herramienta de monitoreo, siguiendo los protocolos y metodologías establecidas para ello.
16. Mantenerse actualizado sobre las nuevas tendencias y avances tecnológicos (en software y hardware) y/o buenas prácticas en la industria.
17. Cumplir y hacer cumplir el reglamento interno de comportamiento y conducta del Ministerio.