

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

00.00.065

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE INFORMÁTICA

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	4
1.1	Finalidad	4
1.2	Alcance.....	4
1.3	Actualización.....	4
1.4	Base Legal y/o Administrativa.....	4
1.5	Responsabilidad.....	4
2	ESTRUCTURA ORGÁNICA	4
3	MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN.....	5
3.1	Gerencia de Informática.....	5
	Funciones específicas a nivel de cargos.....	6
3.1.a	Gerente Informática.....	6
4	MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÓRGANO DE APOYO	7
4.1	Oficina de Proyectos y Procesos de TIC	7
	Funciones específicas a nivel de cargos.....	7
4.1.a	Subgerente Proyectos y Procesos de TIC.....	7
4.1.b	Supervisor Administrativo Proyectos y Procesos de TIC.....	8
4.1.c	Analista Administrativo Proyectos y Procesos de TIC.....	9
4.1.d	Técnico Administrativo Proyectos y Procesos de TIC.....	10
4.2	Oficina de Seguridad Informática	11
	Funciones específicas a nivel de cargos.....	11
4.2.a	Subgerente Seguridad Informática	11
4.2.b	Analista Seguridad Informática	12
4.2.c	Técnico Seguridad Informática	13
5	MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÓRGANO DE LÍNEA	14
5.1	Subgerencia Arquitectura de TIC	14
	Funciones específicas a nivel de cargos.....	14
5.1.a	Subgerente Arquitectura de TIC	14
5.1.1	Sección Arquitectura de Datos y Aplicaciones	15
	Funciones específicas a nivel de cargos.....	15
5.1.1.a	Jefe Sección Arquitectura de Datos y Aplicaciones	15
5.1.1.b	Analista Arquitectura de Datos y Aplicaciones	16
5.1.1.c	Técnico Arquitectura de Datos y Aplicaciones	16
5.1.2	Sección Arquitectura Tecnológica	17
	Funciones específicas a nivel de cargos.....	17
5.1.2.a	Jefe Sección Arquitectura Tecnológica	17
5.1.2.b	Supervisor Administrativo Arquitectura Tecnológica	18
5.1.2.c	Analista Arquitectura Tecnológica	19
5.2	Subgerencia Construcción de Aplicaciones.....	19
	Funciones específicas a nivel de cargos.....	19
5.2.a	Subgerente Construcción de Aplicaciones.....	19
5.2.1	Sección Sistemas Bancarios	20
	Funciones específicas a nivel de cargos.....	20

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

5.2.1.a	Jefe Sección Sistemas Bancarios	20
5.2.1.b	Supervisor Administrativo Sistemas Bancarios	21
5.2.1.c	Analista Sistemas Bancarios.....	21
5.2.1.d	Técnico Sistemas Bancarios	22
5.2.2	Sección Sistemas Administrativos	22
	Funciones específicas a nivel de cargos	22
5.2.2.a	Jefe Sección Sistemas Administrativos	22
5.2.2.b	Supervisor Administrativo Sistemas Administrativos	23
5.2.2.c	Analista Sistemas Administrativos	23
5.2.2.d	Técnico Sistemas Administrativos	24
5.2.3	Sección Control de Calidad	25
	Funciones específicas a nivel de cargos	25
5.2.3.a	Jefe Sección Control de Calidad	25
5.2.3.b	Supervisor Administrativo Control de Calidad	25
5.2.3.c	Analista Control de Calidad.....	26
5.2.3.d	Técnico Control de Calidad	27
5.3	Subgerencia Producción	28
	Funciones específicas a nivel de cargos.....	28
5.3.a	Subgerente Producción	28
5.3.1	Sección Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica	28
	Funciones específicas a nivel de cargos	28
5.3.1.a	Jefe Sección Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica	28
5.3.1.b	Analista Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica - Operador.....	29
5.3.1.c	Analista Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica – Telecomunicaciones.....	30
5.3.1.d	Analista Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica – Plataforma Distribuida ..	31
5.3.1.e	Analista Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica – Plataforma Core	32
5.3.1.f	Técnico Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica - Operador.....	33
5.3.1.g	Técnico Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica – Plataforma Distribuida ..	34
5.3.1.h	Técnico Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica – Plataforma Core	34
5.3.2	Sección Atención a Usuario	35
	Funciones específicas a nivel de cargos.....	35
5.3.2.a	Jefe Sección Atención a Usuario	35
5.3.2.b	Supervisor Administrativo Atención a Usuario	36
5.3.2.c	Analista Atención a Usuario.....	37
5.3.2.d	Técnico Atención a Usuario.....	37
6	DISPOSICIONES FINALES	38
6.1	Para Gerente, Subgerentes y Jefes de Sección	38
6.2	Para Subgerentes y/o Jefes de Sección.....	39
6.3	Para Subgerentes, Jefes de Sección y Supervisores Administrativos	40
6.4	Para Secretarías y Auxiliares de Gerencia y Subgerencias	40
7	ORGANIGRAMA	40

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Finalidad

El presente Manual de Organización y Funciones es un instrumento de gestión que describe las funciones de las unidades orgánicas, así como las funciones específicas a nivel de cargo específico de la Gerencia de Informática.

1.2 Alcance

Las funciones contenidas en el presente Manual deberán ser cumplidas por todos los trabajadores que integran la Gerencia de Informática.

1.3 Actualización

El presente Manual de Organización y Funciones será actualizado cuando se produzcan cambios o modificaciones en los procesos o procedimientos internos de la Gerencia o si se producen modificaciones en la Estructura Orgánica o en el Reglamento de Organización y Funciones del Banco de la Nación.

1.4 Base Legal y/o Administrativa

1.4.1 Acuerdo de Directorio N° 2018, de fecha 03.09.2014, que aprueba la Nueva Estructura Organizacional Básica, el Reglamento de Organización y Funciones y la modificación del Cuadro de Asignación de Personal – CAP del Banco de la Nación.

1.4.2 Acuerdo de Directorio N° 2231, de fecha 20.12.2018, que aprueba la modificación de la Estructura Orgánica, Cuadro para Asignación de Personal – CAP y Reglamento de Organización y Funciones – ROF del Banco de la Nación, reorganización de la Gerencia de Informática.

1.5 Responsabilidad

El Gerente es responsable de las funciones que se realizan en la unidad orgánica a su cargo. Asimismo, los Subgerentes y/o Jefes de Sección son responsables de las funciones que se realizan en sus unidades orgánicas respectivas.

Para asegurar el cumplimiento de las funciones establecidas en el presente Manual de Organización y Funciones, cada jefe de unidad orgánica deberá indicar al personal a su cargo, en forma detallada, las funciones que le corresponden de acuerdo al cargo específico que desempeña.

2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

ÓRGANO DE DIRECCIÓN

Gerencia de Informática

ÓRGANOS DE APOYO

- **Oficina de Proyectos y Procesos de TIC**
- **Oficina de Seguridad Informática**

ÓRGANOS DE LÍNEA

- **Subgerencia de Arquitectura de TIC**
Sección Arquitectura de Datos y Aplicaciones
Sección Arquitectura Tecnológica
- **Subgerencia Construcción de Aplicaciones**
Sección Sistemas Bancarios

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

Sección Sistemas Administrativos

Sección Control de Calidad

▪ **Subgerencia Producción**

Sección Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica

Sección Atención a Usuario

3 MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN

3.1 Gerencia de Informática

Misión

Brindar un óptimo servicio de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de negocios del Banco, para la implementación de las estrategias de cambio y soportar a los procesos automatizados.

Funciones

- a. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico del Banco; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos de la Gerencia de Informática.
- b. Elaborar y proponer al Directorio para su aprobación, por medio de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología y la Gerencia General, el Plan Estratégico de Tecnologías de Información alineado al Plan Estratégico del Banco y ejecutar su implementación.
- c. Dirigir el desarrollo, mantenimiento y operatividad de los sistemas de Información que dan soporte a los procesos del Banco,
- d. Dirigir el diseño y la administración de la arquitectura de Información, de aplicaciones y de infraestructura tecnológica del Banco.
- e. Administrar las bases de datos de la institución.
- f. Dirigir las actividades de investigación tecnológica.
- g. Administrar el Portafolio de Proyectos asociado al Plan Operativo Anual de la Gerencia.
- h. Proponer al Directorio para su aprobación, por medio de la Gerencia Central de Negocios y Tecnología y Gerencia General, las políticas respecto a las Tecnologías de Información.
- i. Brindar soluciones con sistemas de información integrados que apoyen los diferentes canales de atención como: ventanillas, cajeros automáticos, teléfono, kioscos multimedia y otros equipos electrónicos de autoservicios.
- j. Supervisar la asistencia técnica a las unidades orgánicas del Banco en la mejora de sus procesos, en el ámbito de su competencia.
- k. Brindar un servicio oportuno, rápido y eficiente de atención a los usuarios en relación a la instalación, configuración e implementación de recursos informáticos; equipos de cómputo, comunicaciones, telefonía IP, UPS y periféricos, a fin de garantizar la continuidad del servicio.
- l. Definir la infraestructura de comunicaciones y telefonía corporativa, necesaria para permitir un intercambio fluido, confiable y eficiente de información (datos, voz, vídeo, telefonía, etc.) entre cada uno de los componentes que conforman la red del Banco, buscando su óptimo uso.
- m. Planificar y mantener la integridad, disponibilidad, confidencialidad, control y autenticidad de la información, así como la seguridad informática manejada a través de los sistemas computacionales, mediante la ejecución de políticas de seguridad informática y prevención física sobre los recursos tecnológicos y lógicos o de acceso de los datos.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- n. Proponer los planes y presupuestos para la adquisición de recursos de tecnologías de información, requeridos para asegurar la renovación tecnológica e implantación de los proyectos de Tecnología de Información.
- o. Establecer las normas, estándares y metodologías para la gestión de las actividades y uso de recursos de tecnologías de información, considerando las mejores prácticas del sector.
- p. Dar conformidad al cumplimiento de los contratos que se deriven de la adquisición, alquiler y/o mantenimiento de equipos y/o aplicativos, dentro del ámbito de su competencia.
- q. Apoyar, dentro del ámbito de su competencia, en la definición de especificaciones técnicas de procesos de selección que guarden relación con tecnología de la información.
- r. Elaborar y controlar los indicadores de los servicios de tecnologías de información.
- s. Garantizar un aseguramiento de la calidad de las soluciones de tecnologías de información, productos, software, hardware y procesos.
- t. Definir los procedimientos, tecnología, soporte metodológico y procesos para asegurar o elevar la calidad de los productos y servicios del Banco.
- u. Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas establecidas para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- v. Administrar el presupuesto asignado a su Gerencia, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- w. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Gerencia.
- x. Velar por el cumplimiento del Código Ética Institucional y del Plan Sectorial de Lucha Contra la Corrupción; así como, por la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos y por las políticas relacionadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en las unidades orgánicas de su dependencia.
- y. Atender e implementar las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional o los organismos de control externo.
- z. Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Gerencia Central de Negocios y Tecnología.

Funciones específicas a nivel de cargos

3.1.a Gerente Informática

- a. Administrar en forma eficaz los recursos asignados a la Gerencia, de acuerdo con los lineamientos fijados por la Alta Dirección.
- b. Participar en la elaboración del Plan Estratégico del Banco y del Plan Operativo Institucional - POI.
- c. Gestionar el Plan Anual de Gestión TIC.
- d. Aprobar el Plan Estratégico de Tecnología de la Información y Comunicaciones – PETIC.
- e. Elevar a la Gerencia Central de Negocios y Tecnología la formulación y actualización de planes, programas, proyectos, estrategias para su aprobación; así como aprobar los que le correspondan.
- f. Elevar a la Gerencia Central de Negocios y Tecnología las propuestas de alianzas estratégicas y/o convenios en materia de su competencia.
- g. Autorizar la implementación de las propuestas de mejora e informes sobre el desempeño de los sistemas y procedimientos aplicados en el ámbito de su competencia y derivar a las instancias pertinentes para su atención, cuando corresponda.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Elevar a la Gerencia Central de Negocios y Tecnología la opinión técnica y las disposiciones normativas relacionadas a su competencia; así como aprobar las que le correspondan.
- i. Aprobar normas, procedimientos, estándares en el ámbito de su competencia, para satisfacer los requisitos de los usuarios y otras partes interesadas.
- j. Aprobar las acciones relativas a las funciones a su cargo a ser incorporadas en los planes, programas, proyectos y estrategias.
- k. Participar activamente en la definición de iniciativas de negocios del Banco a fin de establecer las alternativas y factibilidad tecnológica.
- l. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Gerente Central de Negocios y Tecnología.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente de: Gerente Central de Negocios y Tecnología
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todo los Cargos Específicos de la Gerencia de Informática.

4 MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÓRGANO DE APOYO

4.1 Oficina de Proyectos y Procesos de TIC

Misión

Gestionar la atención de las necesidades y/o requerimientos de Tecnología de Información y Comunicaciones del Banco de la Nación, así como garantizar la formulación y seguimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de Información alineado al Plan Operacional y Estratégico del Banco, garantizando una adecuada gestión del portafolio, planificación y ejecución de los proyectos y del presupuesto, Plan Anual de Contrataciones, y seguimiento de los contratos de la Gerencia de Informática, gestionando los requerimientos de adquisiciones tecnológicas e implementando estándares y metodologías relacionados a procesos de Tecnología de Información y Comunicaciones.

Funciones específicas a nivel de cargos

4.1.a Subgerente Proyectos y Procesos de TIC

- a. Gestionar la formulación y evaluación de las actividades que permitan implementar los modelos de negocio definidos, en coordinación con las unidades orgánicas de la Gerencia de Informática según corresponda.
- b. Centralizar la gestión de los requerimientos de adquisición, así como gestionar ante las instancias pertinentes, los aspectos de cumplimiento de los contratos adjudicados a cargo de las unidades orgánicas de la Gerencia de Informática.
- c. Administrar el Portafolio de Proyectos asociado al Plan Operativo Anual de la Gerencia.
- d. Velar por la asistencia técnica a las unidades orgánicas de la Gerencia de Informática para la mejora de sus procesos o implementación de cambios.
- e. Elaborar, actualizar y difundir el Plan Estratégico de Tecnología de la Información y Comunicaciones - PETIC.
- f. Gestionar la implementación de las propuestas de mejora e informes sobre el desempeño de los sistemas y procedimientos autorizados por la Gerencia.
- g. Administrar el presupuesto asignado a la Gerencia de Informática, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Gestionar y administrar la atención de las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional o los organismos de control externo a la Gerencia de Informática.
- i. Participar en la gestión del cambio, durante el ciclo de vida de los proyectos de tecnología.
- j. Coordinar y proponer la estandarización, mejora de los procesos, metodologías y gestión del conocimiento de la Gerencia de Informática.
- k. Formular en coordinación con las unidades orgánicas de la Gerencia de Informática, los indicadores de desempeño, operativos y estratégicos, así como monitorear y reportar el estado de dichos indicadores.
- l. Centralizar la gestión de los requerimientos de personal y capacitación de las unidades orgánicas de la Gerencia de Informática y canalizar a las instancias pertinentes para su atención.
- m. Gestionar la operatividad de las actividades bajo responsabilidad de la Gerencia de Informática en el marco de los convenios suscritos por el Banco.
- n. Gestionar la satisfacción de los usuarios de los servicios implementados por la Gerencia de Informática.
- o. Designar a los Líderes de Proyectos en coordinación con las demás áreas de la Gerencia de Informática.
- p. Verificar que los procesos de desarrollo, mantenimiento y operación de los sistemas de información, sean realizados conforme a los estándares y procedimientos establecidos.
- q. Verificar el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos para el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información.
- r. Gestionar los procedimientos de Aseguramiento de Calidad.
- s. Formular el Plan de Capacitación en base a las competencias
- t. Realizar otras funciones afines a la misión de la Unidad Orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Gerente.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Gerente Informática.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Oficina de Proyectos y Procesos de TIC.

4.1.b Supervisor Administrativo Proyectos y Procesos de TIC

- a. Supervisar la formulación, y evaluación de las actividades que permitan implementar los modelos de negocio definidos, en coordinación con las unidades orgánicas de la Gerencia de Informática según corresponda.
- b. Supervisar la centralización de gestión de los requerimientos de adquisición, así como supervisar ante las instancias pertinentes, los aspectos de cumplimiento de los contratos adjudicados a cargo de las unidades orgánicas de la Gerencia de Informática.
- c. Supervisar la asistencia técnica a las unidades orgánicas de la Gerencia de Informática para la mejora de sus procesos o implementación de cambios.
- d. Participar en la elaboración, actualización y difusión del Plan Estratégico de Tecnología de la Información y Comunicaciones - PETIC.
- e. Participar en la administración del presupuesto asignado a la Gerencia de Informática, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- f. Participar en la gestión y administración de la atención de las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional o los organismos de control externo a la Gerencia de Informática.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- g. Participar en la coordinación y propuesta de la estandarización, mejora de los procesos, metodologías y gestión del conocimiento de la Gerencia de Informática.
- h. Participar en la formulación en coordinación con las unidades orgánicas de la Gerencia de Informática, los indicadores de desempeño, operativos y estratégicos, así como monitorear y reportar el estado de dichos indicadores.
- i. Participar en la centralización de la gestión de los requerimientos de personal y capacitación de las unidades orgánicas de la Gerencia de Informática y canalizar a las instancias pertinentes para su atención.
- j. Participar en la gestión de la operatividad de las actividades bajo responsabilidad de la Gerencia de Informática en el marco de los convenios suscritos por el Banco.
- k. Supervisa la evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios implementados por la Gerencia de Informática.
- l. Participar en la designación de los Líderes de Proyectos en coordinación con las demás áreas de la Gerencia de Informática.
- m. Supervisar que los procesos de desarrollo, mantenimiento y operación de los sistemas de información, sean realizados conforme a los estándares y procedimientos establecidos.
- n. Supervisar el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos para el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información.
- o. Supervisar la elaboración, actualización y ejecución de los procedimientos de Aseguramiento de Calidad.
- p. Participar en la formulación del Plan de Capacitación en base a las competencias
- q. Realizar otras funciones afines a la misión de la Unidad Orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el subgerente de la Oficina de Proyectos y Procesos de TIC.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Subgerente Proyectos y Procesos de TIC.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

4.1.c Analista Administrativo Proyectos y Procesos de TIC

- a. Realizar la formulación, y evaluación de las actividades que permitan implementar los modelos de negocio definidos, en coordinación con las unidades orgánicas de la Gerencia de Informática según corresponda.
- b. Realizar la centralización de gestión de los requerimientos de adquisición, así como supervisar ante las instancias pertinentes, los aspectos de cumplimientos de los contratos adjudicados a cargo de las unidades orgánicas de la Gerencia de Informática.
- c. Brindar la asistencia técnica a las unidades orgánicas de la Gerencia de Informática para la mejora de sus procesos o implementación de cambios.
- d. Participar en la elaboración, actualización y difusión del Plan Estratégico de Tecnología de la Información y Comunicaciones - PETIC.
- e. Participar en la administración del presupuesto asignado a la Gerencia de Informática, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- f. Realizar la gestión y administración de la atención de las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional o los organismos de control externo a la Gerencia de Informática.
- g. Participar en la coordinación y propuesta de la estandarización, mejora de los procesos, metodologías y gestión del conocimiento de la Gerencia de Informática.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Participar en la formulación en coordinación con las unidades orgánicas de la Gerencia de Informática, los indicadores de desempeño, operativos y estratégicos, así como monitorear y reportar el estado de dichos indicadores.
- i. Participar en la centralización de la gestión de los requerimientos de personal y capacitación de las unidades orgánicas de la Gerencia de Informática y canalizar a las instancias pertinentes para su atención.
- j. Realizar la gestión de la operatividad de las actividades bajo responsabilidad de la Gerencia de Informática en el marco de los convenios suscritos por el Banco.
- k. Evaluar la satisfacción de los usuarios de los servicios implementados por la Gerencia de Informática.
- l. Colaborar en la designación de los Líderes de Proyectos en coordinación con las demás áreas de la Gerencia de Informática.
- m. Validar que los procesos de desarrollo, mantenimiento y operación de los sistemas de información, sean realizados conforme a los estándares y procedimientos establecidos.
- n. Validar el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos para el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información.
- o. Elaborar, actualizar y ejecutar los procedimientos de Aseguramiento de Calidad.
- p. Elaborar la formulación del Plan de Capacitación en base a las competencias
- q. Realizar otras funciones afines a la misión de la Unidad Orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el subgerente de la Oficina de Proyectos y Procesos de TIC.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Subgerente Proyectos y Procesos de TIC.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

4.1.d Técnico Administrativo Proyectos y Procesos de TIC

- a. Participar en la formulación, y evaluación de las actividades que permitan implementar los modelos de negocio definidos, en coordinación con las unidades orgánicas de la Gerencia de Informática según corresponda.
- b. Participar la centralización de gestión de los requerimientos de adquisición, así como supervisar ante las instancias pertinentes, los aspectos de cumplimientos de los contratos adjudicados a cargo de las unidades orgánicas de la Gerencia de Informática.
- c. Apoyar en la asistencia técnica a las unidades orgánicas de la Gerencia de Informática para la mejora de sus procesos o implementación de cambios.
- d. Apoyar en la elaboración, actualización y difusión del Plan Estratégico de Tecnología de la Información y Comunicaciones - PETIC.
- e. Apoyar en la administración del presupuesto asignado a la Gerencia de Informática, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- f. Apoyar en la gestión y administración de la atención de las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional o los organismos de control externo a la Gerencia de Informática.
- g. Apoyar en la coordinación y propuesta de la estandarización, mejora de los procesos, metodologías y gestión del conocimiento de la Gerencia de Informática.
- h. Apoyar en la formulación en coordinación con las unidades orgánicas de la Gerencia de Informática, los indicadores de desempeño, operativos y estratégicos, así como monitorear y reportar el estado de dichos indicadores.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- i. Apoyar en la centralización de la gestión de los requerimientos de personal y capacitación de las unidades orgánicas de la Gerencia de Informática y canalizar a las instancias pertinentes para su atención.
- j. Participar en la gestión de la operatividad de las actividades bajo responsabilidad de la Gerencia de Informática en el marco de los convenios suscritos por el Banco.
- k. Apoyar en la evaluación la satisfacción de los usuarios de los servicios implementados por la Gerencia de Informática.
- l. Apoyar en la validación de los procesos de desarrollo, mantenimiento y operación de los sistemas de información, sean realizados conforme a los estándares y procedimientos establecidos.
- m. Apoyar en la validación el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos para el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información.
- n. Participar en la elaboración, actualización y ejecución los procedimientos de Aseguramiento de Calidad.
- o. Apoyar en la elaboración de la formulación del Plan de Capacitación en base a las competencias
- p. Realizar otras funciones afines a la misión de la Unidad Orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el subgerente de la Oficina de Proyectos y Procesos de TIC.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Subgerente Proyectos y Procesos de TIC.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

4.2 Oficina de Seguridad Informática

Misión

Gestionar la seguridad informática del Banco, manteniendo la integridad, disponibilidad, confidencialidad de la información manejada a través de los sistemas computacionales; asimismo la elaboración de las políticas, estándares y procedimientos de seguridad informática y la gestión de su cumplimiento.

Funciones específicas a nivel de cargos

4.2.a Subgerente Seguridad Informática

- a. Aprobar los procedimientos y disposiciones normativas de seguridad informática referidos a la arquitectura de aplicaciones, información y de infraestructura tecnológica; así como emitir opinión técnica en las materias de su competencia.
- b. Aprobar el análisis de riesgo y pruebas de vulnerabilidades sobre la arquitectura de aplicaciones, de información y de infraestructura tecnológica; así como las acciones para su mitigación.
- c. Efectuar la supervisión, control y monitoreo del cumplimiento de las disposiciones normativas de seguridad informática.
- d. Velar por la identificación, prevención y/o mitigación de los ataques a la arquitectura de aplicaciones, información y de infraestructura tecnológica.
- e. Gestionar las soluciones y plataformas de seguridad interna y externa en todos los perímetros del Banco, así como la seguridad para protección de la información, alojada a los activos de TI.
- f. Velar por la investigación, análisis de las tecnologías de seguridad informática existentes y emergentes.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- g. Evaluar y proponer los requisitos de seguridad en los procesos, aplicaciones e infraestructura informática, de telecomunicaciones y equipos especializados, en coordinación con las unidades orgánicas correspondientes.
- h. Gestionar el proceso de privilegios y gestión de accesos e identidades de los sistemas de información, servicios informáticos y plataformas tecnológicas a nivel nacional.
- i. Participar en los diseños de las soluciones informáticas y/o en la elaboración de los términos de referencia de las adquisiciones de la Gerencia de Informática, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los estándares de seguridad informática definidos.
- j. Definir y mantener la arquitectura de seguridad informática.
- k. Supervisar la implementación y ejecución del proceso de gestión de incidentes de seguridad informática del Banco, garantizando el soporte oportuno ante incidentes escalados por las áreas del Banco.
- l. Gestionar el proceso de evaluación y verificación del cumplimiento continuo de los procesos de actualización de versiones de elementos de seguridad (antivirus, parches y fixes) en plataformas y software de base.
- m. Gestionar los procesos y mecanismos de administración de identidades (usuarios finales, usuarios con privilegios, de integración de aplicaciones y de administración) y control de accesos sobre los recursos informáticos.
- n. Gestionar los planes de capacitación y entrenamiento de los usuarios con el fin de generar en ellos una conciencia de seguridad informática y lograr su efectiva colaboración en el uso adecuado de los activos informáticos del Banco.
- o. Dirigir las actividades de investigación, análisis de las tecnologías de seguridad informática existentes y emergentes.
- p. Realizar otras funciones afines a la misión de la Unidad Orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Gerente.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Gerente Informática.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Oficina de Seguridad Informática.

4.2.b Analista Seguridad Informática

- a. Elaborar y proponer procedimientos y disposiciones normativas de seguridad informática referidos a la arquitectura de aplicaciones, información y de infraestructura tecnológica; así como emitir opinión técnica en las materias de su competencia.
- b. Efectuar el análisis de riesgo y pruebas de vulnerabilidad sobre la arquitectura de aplicaciones, de información y de infraestructura tecnológica.
- c. Efectuar el control y monitoreo del cumplimiento de las disposiciones normativas de seguridad informática.
- d. Identificar, prevenir y/o mitigar ataques a la arquitectura de aplicaciones, información y de infraestructura tecnológica.
- e. Administrar las soluciones y plataformas de seguridad interna y externa en todos los perímetros del Banco, así como la seguridad para protección de la información, alojada a los activos de TI.
- f. Realizar las actividades de investigación, análisis de las tecnologías de seguridad informática existentes y emergentes.
- g. Elaborar los requisitos de seguridad en los procesos, aplicaciones e infraestructura informática, de telecomunicaciones y equipos especializados, en coordinación con las unidades orgánicas correspondientes.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Implementar y administrar los sistemas y plataformas tecnológicas de privilegios y gestión de accesos e identidades de los sistemas de información, servicios informáticos y plataformas tecnológicas a nivel nacional.
- i. Apoyar en la participación de los diseños de las soluciones informáticas y/o en la elaboración de los términos de referencia de las adquisiciones de la Gerencia de Informática, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los estándares de seguridad informática definidos.
- j. Proponer la arquitectura de seguridad informática elevándola a su jefatura para coordinación, evaluación y aprobación.
- k. Participar de la implementación y ejecución del proceso de gestión de incidentes de seguridad informática del Banco, garantizando el soporte oportuno ante incidentes escalados por las áreas del Banco
- l. Efectuar el proceso de evaluación y verificación del cumplimiento continuo de los procesos de actualización de versiones de elementos de seguridad (antivirus, parches y fixes) en plataformas y software de base.
- m. Desarrollar, implementar y mantener los planes de capacitación y entrenamiento de los usuarios con el fin de generar en ellos una conciencia de seguridad informática y lograr su efectiva colaboración en el uso adecuado de los activos informáticos del Banco.
- n. Definir los procesos y mecanismos de administración de identidades (usuarios finales, usuarios con privilegios, de integración de aplicaciones y de administración) y control de accesos sobre los recursos informáticos.
- o. Realizar las actividades de investigación, análisis de las tecnologías de seguridad informática existentes y emergentes.
- p. Realizar otras funciones afines a la misión de la Unidad Orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el subgerente de la Oficina de Seguridad Informática.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Subgerente de la Oficina de Seguridad Informática
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno

4.2.c Técnico Seguridad Informática

- a. Participar en la elaboración de procedimientos y disposiciones normativas de seguridad informática referidos a la arquitectura de aplicaciones, información y de infraestructura tecnológica; así como emitir opinión técnica en las materias de su competencia.
- b. Participar en el análisis de riesgo y pruebas de vulnerabilidad sobre la arquitectura de aplicaciones, de información y de infraestructura tecnológica.
- c. Apoyar en el control y monitoreo del cumplimiento de las disposiciones normativas de seguridad informática.
- d. Apoyar en la identificación, prevención y/o mitigación de los ataques a la arquitectura de aplicaciones, información y de infraestructura tecnológica.
- e. Apoyar en la administración de las soluciones y plataformas de seguridad interna y externa en todos los perímetros del Banco, así como la seguridad para protección de la información, alojada a los activos de TI.
- f. Apoyar en las actividades de investigación, análisis de las tecnologías de seguridad informática existentes y emergentes.
- g. Apoyar en la elaboración de los requisitos de seguridad en los procesos, aplicaciones e infraestructura informática, de telecomunicaciones y equipos especializados, en coordinación con las unidades orgánicas correspondientes.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Apoyar en la administración de los sistemas y plataformas tecnológicas de privilegios y gestión de accesos e identidades de los sistemas de información, servicios informáticos y plataformas tecnológicas a nivel nacional.
- i. Apoyar en las propuestas de la arquitectura de seguridad informática elevándola a su jefatura para coordinación, evaluación y aprobación.
- j. Apoyar en la implementación y ejecución del proceso de gestión de incidentes de seguridad informática del Banco, garantizando el soporte oportuno ante incidentes escalados por las áreas del Banco
- k. Participar en la realización de las actividades de investigación, análisis de las tecnologías de seguridad informática existentes y emergentes.
- l. Apoyar en el proceso de evaluación y verificación del cumplimiento continuo de los procesos de actualización de versiones de elementos de seguridad (antivirus, parches y fixes) en plataformas y software de base.
- m. Apoyar en la definición de los procesos y mecanismos de administración de identidades (usuarios finales, usuarios con privilegios, de integración de aplicaciones y de administración) y control de accesos sobre los recursos informáticos.
- n. Apoyar en el desarrollo, implementación de los planes de capacitación y entrenamiento de los usuarios con el fin de generar en ellos una conciencia de seguridad informática y lograr su efectiva colaboración en el uso adecuado de los activos informáticos del Banco.
- o. Realizar otras funciones afines a la misión de la Unidad Orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Subgerente de la Oficina de Seguridad Informática.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Subgerente de la Oficina de Seguridad Informática
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno

5 MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÓRGANO DE LÍNEA

5.1 Subgerencia Arquitectura de TIC

Misión

Gestionar la incorporación de tecnología orientada a la transformación de los procesos y servicios que brinda el banco; así mismo proveer toda la infraestructura tecnológica requerida para su operación.

Funciones específicas a nivel de cargos

5.1.a Subgerente Arquitectura de TIC

- a. Dirigir el diseño de la arquitectura de Información, de aplicaciones y de infraestructura tecnológica del Banco.
- b. Aprobar el Informe de las actividades de investigación tecnológica.
- c. Supervisar la gestión de la capacidad y la demanda de la arquitectura de datos, de aplicaciones y de infraestructura tecnológica, así como las propuestas de mejoras y renovación que correspondan.
- d. Revisar y aprobar los estándares y el uso de nuevas tecnologías, en el ámbito de su competencia.
- e. Dirigir la incorporación de las nuevas tecnologías en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- f. Definir la infraestructura de comunicaciones y telefonía corporativa, necesaria para permitir un intercambio fluido, confiable y eficiente de información (datos, voz, vídeo, telefonía, etc.) entre cada uno de los componentes que conforman la red del Banco, buscando su óptimo uso.
- g. Supervisar la atención de problemas relacionados con el diseño de la arquitectura de Información, de aplicaciones y de infraestructura tecnológica del Banco.
- h. Aprobar la definición de estrategias y uso de herramientas de software orientadas a la administración y creación del conocimiento mediante el análisis de datos existente.
- i. Velar por la participación del personal a su cargo en la formulación y ejecución de las actividades que implementan los modelos de arquitectura informática definidos para atender las necesidades de las áreas del Banco en el ámbito de su competencia.
- j. Realizar otras funciones afines a la misión de la Unidad Orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Gerente.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Gerente Informática.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Subgerencia Arquitectura de TIC.

5.1.1 Sección Arquitectura de Datos y Aplicaciones

Misión

Gestionar la incorporación de tecnología referida a la arquitectura de datos y aplicaciones, orientadas a las necesidades identificadas y potenciales de la Institución. Así como planear, coordinar, diseñar e implementar los proyectos de Almacén de Datos e Inteligencia de Negocios del Banco.

Funciones específicas a nivel de cargos

5.1.1.a Jefe Sección Arquitectura de Datos y Aplicaciones

- a. Aprobar el diseño de la arquitectura de datos y de aplicaciones de las soluciones informáticas, así mismo mantenerlas actualizadas.
- b. Supervisar la incorporación de las nuevas tecnologías en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.
- c. Evaluar y proponer el Informe de las actividades de investigación tecnológica en el ámbito de su competencia.
- d. Evaluar la capacidad y demanda de la arquitectura de datos y de aplicaciones de los sistemas de información y aprobar las mejoras a implementar.
- e. Proponer los estándares y procedimientos referidos a la arquitectura de información y de aplicaciones.
- f. Proponer la definición de estrategias y uso de herramientas de software orientadas a la administración y creación del conocimiento mediante el análisis de datos existente.
- g. Supervisar la atención de los problemas asociados al diseño de la arquitectura de información y la de aplicaciones, en coordinación con la unidad orgánica competente.
- h. Dirigir las actividades de investigación, análisis y difusión de las tecnologías de información, en el ámbito de su competencia.
- i. Supervisar la participación del personal a su cargo en la formulación y ejecución de las actividades que implementan los modelos de arquitectura informática definidos para atender las necesidades de las áreas del Banco en el ámbito de su competencia.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- j. Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Subgerencia de Arquitectura de TIC.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Subgerente Arquitectura de TIC
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Sección Arquitectura de Datos y Aplicaciones.

5.1.1.b Analista Arquitectura de Datos y Aplicaciones

- Elaborar el diseño de la arquitectura de datos y de aplicaciones de las soluciones informáticas, así mismo mantenerlas actualizadas.
- Realizar la incorporación de las nuevas tecnologías en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.
- Elaborar el Informe de las actividades de investigación tecnológica en el ámbito de su competencia.
- Elaborar el Informe de evaluación y mejoras de la capacidad y demanda de la arquitectura de datos y de aplicaciones de los sistemas de información.
- Elaborar los estándares y procedimientos referidos a la arquitectura de información y de aplicaciones.
- Realiza la definición de estrategias y uso de herramientas de software orientadas a la administración y creación del conocimiento mediante el análisis de datos existente.
- Resolver los problemas asociados al diseño de la arquitectura de información y la de aplicaciones, en coordinación con la unidad orgánica competente.
- Realizar las actividades de investigación, análisis y difusión de las tecnologías de información, en el ámbito de su competencia.
- Participar en la formulación y ejecución de las actividades que implementan los modelos de arquitectura informática definidos para atender las necesidades de las áreas del Banco en el ámbito de su competencia.
- Elaborar las especificaciones técnicas o términos de referencia para la adquisición de bienes o servicios en el ámbito de su competencia.
- Participar en el seguimiento al cumplimiento de los contratos de bienes y/o servicios de la Sección.
- Elaborar propuestas de mejora e informes sobre el desempeño de los sistemas y procedimientos aplicados en el ámbito de su competencia.
- Elaborar proyectos de opinión técnica y de disposiciones normativas relacionadas a las actividades de su competencia.
- Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Sección de Arquitectura de Datos y Aplicaciones.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe de Sección Arquitectura de Datos y Aplicaciones.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

5.1.1.c Técnico Arquitectura de Datos y Aplicaciones

- Participar en el diseño de la arquitectura de datos y de aplicaciones de las soluciones informáticas, así mismo mantenerlas actualizadas.
- Apoyar con la incorporación de las nuevas tecnologías en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- c. Apoyar en la elaboración del Informe de las actividades de investigación tecnológica en el ámbito de su competencia.
- d. Participar en la elaboración del Informe de evaluación y mejoras de la capacidad y demanda de la arquitectura de datos y de aplicaciones de los sistemas de información.
- e. Participar en la elaboración de los estándares y procedimientos referidos a la arquitectura de información y de aplicaciones.
- f. Apoyar en la realización de la definición de estrategias y uso de herramientas de software orientadas a la administración y creación del conocimiento mediante el análisis de datos existente.
- g. Participar en la resolución de los problemas asociados al diseño de la arquitectura de información y la de aplicaciones, en coordinación con la unidad orgánica competente.
- h. Apoyar en la formulación y ejecución de las actividades que implementan los modelos de arquitectura informática definidos para atender las necesidades de las áreas del Banco en el ámbito de su competencia.
- i. Participar en las actividades de investigación, análisis y difusión de las tecnologías de información, en el ámbito de su competencia.
- j. Apoyar en la elaboración las especificaciones técnicas o términos de referencia para la adquisición de bienes o servicios en el ámbito de su competencia.
- k. Apoyar en el seguimiento al cumplimiento de los contratos de bienes y/o servicios de la Sección.
- l. Participar en la elaboración de las propuestas de mejora e informes sobre el desempeño de los sistemas y procedimientos aplicados en el ámbito de su competencia.
- m. Participar en la elaboración de los proyectos de opinión técnica y de disposiciones normativas relacionadas a las actividades de su competencia.
- n. Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Sección de Arquitectura de Datos y Aplicaciones.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe de Sección Arquitectura de Datos y Aplicaciones.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

5.1.2 Sección Arquitectura Tecnológica

Misión

Gestionar la incorporación de tecnología referida a la arquitectura de Infraestructura Tecnológica, orientadas a las necesidades identificadas y potenciales de la Institución.

Funciones específicas a nivel de cargos

5.1.2.a Jefe Sección Arquitectura Tecnológica

- a. Aprobar el diseño de la infraestructura tecnológica, así como realizar el seguimiento de su implementación.
- b. Supervisar la incorporación de las nuevas tecnologías en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.
- c. Evaluar y proponer el Informe de las actividades de investigación tecnológica en el ámbito de su competencia.
- d. Evaluar la capacidad y la demanda de la arquitectura tecnológica, así como proponer las mejoras y renovaciones que correspondan.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- e. Aprobar la actualización e implementación de los diagramas de despliegue físico de la infraestructura tecnológica.
- f. Proponer la incorporación de nuevas tecnologías, así como su estrategia de implementación en coordinación con las unidades orgánicas del Banco.
- g. Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Subgerencia de Arquitectura de TIC.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Subgerente Arquitectura de TIC
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Sección Arquitectura de Datos y Aplicaciones.

5.1.2.b Supervisor Administrativo Arquitectura Tecnológica

- a. Supervisar el diseño de la infraestructura tecnológica, así como realizar el seguimiento de su implementación.
- b. Verificar la incorporación de las nuevas tecnologías en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.
- c. Verificar el Informe de las actividades de investigación tecnológica en el ámbito de su competencia.
- d. Supervisar la capacidad y la demanda de la arquitectura tecnológica, así como proponer las mejoras y renovaciones que correspondan.
- e. Supervisar la actualización de los diagramas de despliegue físico de la infraestructura tecnológica, así como evaluar y proponer mejoras para su implementación.
- f. Supervisar la incorporación de nuevas tecnologías, así como su estrategia de implementación en coordinación con las unidades orgánicas del Banco.
- g. Supervisar la resolución de los problemas asociados al diseño de la infraestructura tecnológica, en coordinación con las unidades orgánicas competentes.
- h. Supervisar las actividades de investigación, análisis y difusión de las tecnologías de información, en el ámbito de su competencia.
- i. Supervisar la participación del personal a su cargo en la formulación y ejecución de las actividades que implementan los modelos de arquitectura informática definidos para atender las necesidades de las áreas del Banco en el ámbito de su competencia.
- j. Participar en la elaboración de las especificaciones técnicas o términos de referencia para la adquisición de bienes o servicios referidos a la infraestructura tecnológica en el ámbito de su competencia, así como gestionar los aspectos técnicos de los contratos adjudicados.
- k. Participar en las propuestas de alianzas estratégicas y/o convenios en materias de su competencia.
- l. Participar en las acciones relativas a las funciones a su cargo a ser incorporadas en los planes, programas, proyectos y estrategias.
- m. Participar en la elaboración de las propuestas de mejora e informes sobre el desempeño de los sistemas y procedimientos aplicados en el ámbito de su competencia.
- n. Participar en los proyectos de opinión técnica y de disposiciones normativas relacionadas a las actividades de su competencia.
- o. Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Gerencia de Arquitectura.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe de Sección Arquitectura Tecnológica.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

5.1.2.c Analista Arquitectura Tecnológica

- Elaborar el diseño de la infraestructura tecnológica, así como realizar el seguimiento de su implementación.
- Realizar la incorporación de las nuevas tecnologías en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.
- Elaborar el Informe de las actividades de investigación tecnológica en el ámbito de su competencia.
- Elaborar el Informe de evaluación y mejoras de la capacidad y demanda de la arquitectura tecnológica.
- Elaborar y mantener actualizados de los diagramas de despliegue físico de la infraestructura tecnológica, así como evaluar y proponer mejoras para su implementación.
- Atender los problemas asociados al diseño de la infraestructura tecnológica, en coordinación con las unidades orgánicas competentes.
- Realizar las actividades de investigación, análisis y difusión de las tecnologías de información, en el ámbito de su competencia.
- Participar en el seguimiento al cumplimiento de los contratos de bienes y/o servicios de la Sección.
- Participar en la formulación y ejecución de las actividades que implementan los modelos de arquitectura informática definidos para atender las necesidades de las áreas del Banco en el ámbito de su competencia.
- Participar en las propuestas de alianzas estratégicas y/o convenios en materias de su competencia.
- Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende la Sección de Arquitectura Tecnológica.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe de Sección Arquitectura Tecnológica.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

5.2 Subgerencia Construcción de Aplicaciones**Misión**

Proveer los Sistemas de Información requeridos por el Banco, para el cumplimiento de sus objetivos, asegurando la calidad.

Funciones específicas a nivel de cargos**5.2.a Subgerente Construcción de Aplicaciones**

- Dirigir el desarrollo y actualización de los sistemas de Información que dan soporte a los procesos del Banco.
- Velar por la participación del personal a su cargo, en la implementación de las soluciones de sistemas de información desarrolladas por la Subgerencia y/o adquiridas a terceros, a fin de garantizar su correcta operatividad e integración con la arquitectura de TIC del Banco.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- c. Proponer la incorporación de soluciones en sistemas de información que optimicen los procesos y generen valor al Banco.
- d. Brindar soluciones con sistemas de información integrados que sirvan a los diferentes canales de atención como: ventanillas, cajeros automáticos, teléfono, kioscos multimedia y otros equipos electrónicos de autoservicios.
- e. Velar por la certificación de los productos y soluciones informáticas desarrollados por el Banco o adquiridos a terceros de acuerdo a la arquitectura y estándares vigentes.
- f. Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende el Gerente de Informática.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Gerente Informática.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de la Subgerencia Construcción de Aplicaciones.

5.2.1 Sección Sistemas Bancarios

Misión

Proveer los Sistemas de Información referidos a las operaciones bancarias y servicios financieros, para el cumplimiento de los objetivos del Banco.

Funciones específicas a nivel de cargos

5.2.1.a Jefe Sección Sistemas Bancarios

- a. Aprobar el análisis, diseño y construcción de los sistemas de información relacionados a los modelos de solución informática que dan soporte a las necesidades de los procesos de los sistemas bancarios del Banco.
- b. Aprobar las actualizaciones de los sistemas de información que soportan los procesos de los sistemas bancarios del Banco.
- c. Dirigir la participación del personal a su cargo, en la implementación de las soluciones de sistemas de información desarrolladas por la Subgerencia y/o adquiridas a terceros, a fin de garantizar su correcta operatividad e integración con la arquitectura de TIC del Banco.
- d. Aprobar las pruebas unitarias y de integración de los sistemas a su cargo, así como levantar las observaciones realizadas por la Sección Control de Calidad.
- e. Aprobar la elaboración y actualización de los manuales de usuarios de los sistemas de información en el ámbito de su competencia.
- f. Aprobar el control de versiones de los entregables elaborados en el ámbito de su competencia.
- g. Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende el Subgerente de Construcción de Aplicaciones.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Subgerente Construcción de Aplicaciones
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Sección Sistemas Bancarios.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

5.2.1.b Supervisor Administrativo Sistemas Bancarios

- a. Supervisar el análisis, diseño y construcción de los sistemas de información relacionados a los modelos de solución informática que dan soporte a las necesidades de los procesos de los sistemas bancarios del Banco.
- b. Supervisar las actualizaciones de los sistemas de información que soportan los procesos de los sistemas bancarios del Banco.
- c. Supervisar la implementación de las soluciones de sistemas de información desarrolladas por la Subgerencia y/o adquiridas a terceros, a fin de garantizar su correcta operatividad e integración con la arquitectura de TIC del Banco.
- d. Supervisar las pruebas unitarias y de integración de los sistemas a su cargo, así como levantar las observaciones realizadas por la Sección Control de Calidad.
- e. Supervisar la elaboración y actualización de los manuales de usuarios de los sistemas de información en el ámbito de su competencia.
- f. Supervisar la realización de los controles de versiones de los entregables elaborados en el ámbito de su competencia.
- g. Supervisar la resolución de los problemas e incidentes asociados a los sistemas de información, en coordinación con la Sección Atención a Usuarios y en el ámbito de su competencia.
- h. Supervisar la elaboración de las especificaciones técnicas o términos de referencia para la adquisición de los bienes o servicios, así como realizar la gestión técnica de los contratos adjudicados en el ámbito de su competencia.
- i. Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende el Jefe de Sección Sistemas Bancarios.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe de Sección Sistemas Bancarios
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

5.2.1.c Analista Sistemas Bancarios

- a. Realizar el análisis, diseño y construcción de los sistemas de información relacionados a los modelos de solución informática que dan soporte a las necesidades de los procesos de los sistemas bancarios del Banco.
- b. Realizar las actualizaciones de los sistemas de información que soportan los procesos de los sistemas bancarios del Banco.
- c. Participar en la implementación de las soluciones de sistemas de información desarrolladas por la Subgerencia y/o adquiridas a terceros, a fin de garantizar su correcta operatividad e integración con la arquitectura de TIC del Banco.
- d. Realizar las pruebas unitarias y de integración de los sistemas a su cargo, así como levantar las observaciones realizadas por la Sección Control de Calidad.
- e. Elaborar y actualizar los manuales de usuarios de los sistemas de información en el ámbito de su competencia.
- f. Realizar el control de versiones de los entregables elaborados en el ámbito de su competencia.
- g. Resolver los problemas e incidentes asociados a los sistemas de información, en coordinación con la Sección Atención a Usuarios y en el ámbito de su competencia.
- h. Apoyar al usuario final en el adecuado uso de los sistemas de información, proporcionándole las herramientas y los medios necesarios para tales fines.
- i. Elaborar las especificaciones técnicas o términos de referencia para la adquisición de los bienes o servicios.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- j. Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende el Jefe de Sección Sistemas Bancarios.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe de Sección Sistemas Bancarios
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

5.2.1.d Técnico Sistemas Bancarios

- Participar el análisis, diseño y construcción de los sistemas de información relacionados a los modelos de solución informática que dan soporte a las necesidades de los procesos de los sistemas bancarios del Banco.
- Participar las actualizaciones de los sistemas de información que soportan los procesos de los sistemas bancarios del Banco.
- Apoyar en la implementación de las soluciones de sistemas de información desarrolladas por la Subgerencia y/o adquiridas a terceros, a fin de garantizar su correcta operatividad e integración con la arquitectura de TIC del Banco.
- Participar en las pruebas unitarias y de integración de los sistemas, así como en el levantamiento de las observaciones realizadas por la Sección Control de Calidad.
- Participar en la elaboración y actualización los manuales de usuarios de los sistemas de información en el ámbito de su competencia.
- Participar en la elaboración de los controles de versiones de los entregables elaborados en el ámbito de su competencia.
- Participar en la resolución de los problemas e incidentes asociados a los sistemas de información, en coordinación con la Sección Atención a Usuarios y en el ámbito de su competencia.
- Participar en la elaboración de las especificaciones técnicas o términos de referencia para la adquisición de los bienes o servicios.
- Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende el Jefe de Sección Sistemas Bancarios.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe de Sección Sistemas Bancarios
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

5.2.2 Sección Sistemas Administrativos

Misión

Proveer los Sistemas de Información referidos a sistemas administrativos, para el cumplimiento de los objetivos del Banco.

Funciones específicas a nivel de cargos

5.2.2.a Jefe Sección Sistemas Administrativos

- Aprobar el análisis, diseño y construcción de los sistemas de información relacionados a los modelos de solución informática que dan soporte a las necesidades de los procesos de los sistemas administrativos del Banco.
- Aprobar las actualizaciones de los sistemas de información que soportan los procesos de los sistemas administrativos del Banco.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- c. Dirigir la participación del personal a su cargo, en la implementación de las soluciones de sistemas de información desarrolladas por la Subgerencia y/o adquiridas a terceros, a fin de garantizar su correcta operatividad e integración con la arquitectura de TIC del Banco.
- d. Aprobar las pruebas unitarias y de integración de los sistemas a su cargo.
- e. Aprobar la elaboración y actualización de los manuales de usuarios de los sistemas de información en el ámbito de su competencia.
- f. Aprobar el control de versiones de los entregables elaborados en el ámbito de su competencia.
- g. Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende el Subgerente de Construcción de Aplicaciones.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Subgerente Construcción de Aplicaciones
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Sección Sistemas Administrativos.

5.2.2.b Supervisor Administrativo Sistemas Administrativos

- a. Supervisar el análisis, diseño y construcción de los sistemas de información relacionados a los modelos de solución informática que dan soporte a las necesidades de los procesos de los sistemas administrativos del Banco.
- b. Supervisar las actualizaciones de los sistemas de información que soportan los procesos de los sistemas administrativos del Banco.
- c. Supervisar la implementación de las soluciones de sistemas de información desarrolladas por la Subgerencia y/o adquiridas a terceros, a fin de garantizar su correcta operatividad e integración con la arquitectura de TIC del Banco.
- d. Supervisar las pruebas unitarias y de integración de los sistemas a su cargo, así como levantamiento de las observaciones realizadas por la Sección Control de Calidad.
- e. Supervisar la elaboración y actualización de los manuales de usuarios de los sistemas de información en el ámbito de su competencia.
- f. Supervisar la realización de los controles de versiones de los entregables elaborados en el ámbito de su competencia.
- g. Supervisar la resolución de los problemas e incidentes asociados a los sistemas de información, en coordinación con la Sección Atención a Usuarios y en el ámbito de su competencia.
- h. Supervisar la elaboración de las especificaciones técnicas o términos de referencia para la adquisición de los bienes o servicios, así como realizar la gestión técnica de los contratos adjudicados en el ámbito de su competencia.
- i. Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende el Jefe de Sección Sistemas Administrativos.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe de Sección Sistemas Administrativos
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

5.2.2.c Analista Sistemas Administrativos

- a. Realizar el análisis, diseño y construcción de los sistemas de información relacionados a los modelos de solución informática que dan soporte a las necesidades de los procesos de los sistemas administrativos del Banco.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- b. Realizar las actualizaciones de los sistemas de información que soportan los procesos de los sistemas administrativos del Banco.
- c. Participar en la implementación de las soluciones de sistemas de información desarrolladas por la Subgerencia y/o adquiridas a terceros, a fin de garantizar su correcta operatividad e integración con la arquitectura de TIC del Banco.
- d. Realizar las pruebas unitarias y de integración de los sistemas a su cargo, así como levantar las observaciones realizadas por la Sección Control de Calidad.
- e. Elaborar y actualizar los manuales de usuarios de los sistemas de información en el ámbito de su competencia.
- f. Realizar el control de versiones de los entregables elaborados en el ámbito de su competencia.
- g. Resolver los problemas e incidentes asociados a los sistemas de información, en coordinación con la Sección Atención a Usuarios y en el ámbito de su competencia.
- h. Apoyar al usuario final en el adecuado uso de los sistemas de información, proporcionándole las herramientas y los medios necesarios para tales fines.
- i. Elaborar las especificaciones técnicas o términos de referencia para la adquisición de los bienes o servicios.
- j. Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende el Jefe de Sección Sistemas Administrativos.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe de Sección Sistemas Administrativos
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

5.2.2.d Técnico Sistemas Administrativos

- a. Participar el análisis, diseño y construcción de los sistemas de información relacionados a los modelos de solución informática que dan soporte a las necesidades de los procesos de los sistemas administrativos del Banco.
- b. Participar las actualizaciones de los sistemas de información que soportan los procesos de los sistemas administrativos del Banco.
- c. Apoyar en la implementación de las soluciones de sistemas de información desarrolladas por la Subgerencia y/o adquiridas a terceros, a fin de garantizar su correcta operatividad e integración con la arquitectura de TIC del Banco.
- d. Participar en las pruebas unitarias y de integración de los sistemas, así como en el levantamiento de las observaciones realizadas por la Sección Control de Calidad.
- e. Participar en la elaboración y actualización los manuales de usuarios de los sistemas de información en el ámbito de su competencia.
- f. Participar en la elaboración de los controles de versiones de los entregables elaborados en el ámbito de su competencia.
- g. Participar en la resolución de los problemas e incidentes asociados a los sistemas de información, en coordinación con la Sección Atención a Usuarios y en el ámbito de su competencia.
- h. Participar en la elaboración de las especificaciones técnicas o términos de referencia para la adquisición de los bienes o servicios.
- i. Cumplir otras funciones, que en el ámbito de su competencia, le encomiende el Jefe de Sección Sistemas Administrativos.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe de Sección Sistemas Administrativos
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

5.2.3 Sección Control de Calidad**Misión**

Garantizar que los sistemas de información a disposición de los usuarios, cumplan con los requerimientos funcionales y técnicos establecidos.

Funciones específicas a nivel de cargos**5.2.3.a Jefe Sección Control de Calidad**

- Aprueba los planes de pruebas de certificación, garantizando que las mismas se ejecuten en cumplimiento de las metodologías y estándares establecidos de manera que no ocasionen impacto en los ambientes de producción.
- Velar por la ejecución de las pruebas de certificación registrando las observaciones y comentarios técnicos y/o de los usuarios, clasificándolos para proponer los ajustes necesarios.
- Velar por la certificación de los productos y soluciones informáticas desarrollados por el Banco o adquiridos a terceros de acuerdo a la arquitectura de tecnología definida por las áreas especializadas de la Gerencia de Informática.
- Proponer normas, procedimientos, estándares de calidad en Tecnologías de Información, para satisfacer los requisitos de los clientes y otras partes interesadas.
- Promover el uso de las herramientas de gestión de pruebas de calidad.
- Aprobar la certificación y pases a producción de las soluciones de tecnología.
- Atender asuntos relacionados a la gestión del aseguramiento y calidad de Tecnología de Información propuestos por el personal de la Sección y por las unidades orgánicas del Banco.
- Coordinar y participar en la planificación de las pruebas dentro de los planes de trabajo de cada equipo de proyecto.
- Revisar y validar la documentación requerida para las pruebas de certificación de acuerdo a la metodología y estándares establecidos. Así como, coordinar la disponibilidad de los recursos necesarios para su ejecución.
- Gestionar los recursos necesarios y autorizar el pase a producción de los sistemas de información que cuentan con la debida conformidad y/o certificación.
- Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Subgerente de Construcción de Aplicaciones.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Subgerente Construcción de Aplicaciones.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Sección Control de Calidad.

5.2.3.b Supervisor Administrativo Control de Calidad

- Supervisar la elaboración de los planes de pruebas de certificación, garantizando que los mismos se ejecuten en cumplimiento de las metodologías y estándares establecidos de manera que no ocasionen impacto en los ambientes de producción.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- b. Supervisar la correcta ejecución de los planes de pruebas de certificación, validando la documentación requerida de acuerdo a las metodologías y estándares establecidos, gestionando los recursos necesarios y autorizando el pase a producción de los sistemas de información que cuenten con la conformidad de los usuarios finales.
- c. Supervisar el despliegue de la solución en el ambiente de certificación en cumplimiento de las normas y estándares vigentes haciendo uso de procedimientos automatizados, a fin de incrementar la productividad de los recursos de cómputo, con el objetivo de validar la operatividad en el ambiente de certificación.
- d. Supervisar la certificación de los productos y soluciones informáticas desarrollos por el Banco o adquiridos a terceros de acuerdo a la arquitectura de tecnología definida por las áreas especializadas de la Gerencia de Informática.
- e. Verificar las propuestas de normas, procedimientos, estándares de calidad en Tecnologías de Información, para satisfacer los requisitos de los clientes y otras partes interesadas.
- f. Supervisar la certificación y pases a producción de las soluciones de tecnología.
- g. Supervisar la atención de los asuntos relacionados a la gestión del aseguramiento y calidad de Tecnología de Información propuestos por el personal de la Sección y por las unidades orgánicas del Banco.
- h. Participar en la planificación de las pruebas dentro de los planes de trabajo de cada equipo de proyecto.
- i. Verificar la documentación requerida para las pruebas de certificación de acuerdo a la metodología y estándares establecidos. Así como, coordinar la disponibilidad de los recursos necesarios para su ejecución.
- j. Realizar otras funciones afines a la misión de la Unidad Orgánica y las que le sean asignadas por el Jefe de Sección.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe de Sección Control de Calidad
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

5.2.3.c Analista Control de Calidad

- a. Elaborar de los planes de pruebas de certificación, garantizando que los mismos se ejecuten en cumplimiento de las metodologías y estándares establecidos de manera que no ocasionen impacto en los ambientes de producción.
- b. Ejecutar de los planes de pruebas de certificación, validando la documentación requerida de acuerdo a las metodologías y estándares establecidos, gestionando los recursos necesarios y autorizando el pase a producción de los sistemas de información que cuenten con la conformidad de los usuarios finales.
- c. Desplegar la solución en el ambiente de certificación en cumplimiento de las normas y estándares vigentes haciendo uso de procedimientos automatizados, a fin de incrementar la productividad de los recursos de cómputo, con el objetivo de validar la operatividad en el ambiente de certificación.
- d. Certificar los productos y soluciones informáticas desarrollos por el Banco o adquiridos a terceros de acuerdo a la arquitectura de tecnología definida por las áreas especializadas de la Gerencia de Informática.
- e. Elaborar las normas, procedimientos, estándares de calidad en Tecnologías de Información, para satisfacer los requisitos de los clientes y otras partes interesadas.
- f. Realizar la certificación y pases a producción de las soluciones de tecnología.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- g. Realizar la atención de los asuntos relacionados a la gestión del aseguramiento y calidad de Tecnología de Información propuestos por el personal de la Sección y por las unidades orgánicas del Banco.
- h. Apoyar en la planificación de las pruebas dentro de los planes de trabajo de cada equipo de proyecto.
- k. Elaborar la documentación requerida para las pruebas de certificación de acuerdo a la metodología y estándares establecidos. Así como, coordinar la disponibilidad de los recursos necesarios para su ejecución.
- i. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe de Sección Control de Calidad
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

5.2.3.d Técnico Control de Calidad

- a. Participar en la elaboración de los planes y pruebas de certificación de los diferentes proyectos informáticos.
- b. Participar en las pruebas de integración y de certificación de las soluciones de tecnología registrando las observaciones y comentarios técnicos de los usuarios, clasificándolos para proponer los ajustes necesarios.
- c. Participar en el despliegue la solución en el ambiente de certificación en cumplimiento de las normas y estándares vigentes haciendo uso de procedimientos automatizados, a fin de incrementar la productividad de los recursos de cómputo, con el objetivo de validar la operatividad en el ambiente de certificación.
- d. Participar en la certificación de los productos y soluciones informáticas desarrollos por el Banco o adquiridos a terceros de acuerdo a la arquitectura de tecnología definida por las áreas especializadas de la Gerencia de Informática.
- e. Participar en la propuesta de normas, procedimientos, estándares de calidad en Tecnologías de Información, para satisfacer los requisitos de los clientes y otras partes interesadas.
- f. Apoyar en la certificación y pases a producción de las soluciones de tecnología.
- g. Apoyar en la atención de los asuntos relacionados a la gestión del aseguramiento y calidad de Tecnología de Información propuestos por el personal de la Sección y por las unidades orgánicas del Banco.
- h. Apoyar en la elaboración la documentación requerida para las pruebas de certificación de acuerdo a la metodología y estándares establecidos. Así como, coordinar la disponibilidad de los recursos necesarios para su ejecución.
- i. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe de Sección Control de Calidad
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

5.3 Subgerencia Producción

Misión

Gestionar la administración y operación de la infraestructura tecnológica del Banco, así como del soporte informático requerido por sus usuarios internos y externos.

Funciones específicas a nivel de cargos

5.3.a Subgerente Producción

- a. Gestionar la administración y operación de la infraestructura tecnológica del Banco.
- b. Gestionar el proceso del soporte informático brindado a los usuarios de los servicios implementados en el Banco.
- c. Aprobar las especificaciones técnicas o términos de referencia para la adquisición de los componentes, accesorios relacionados a la infraestructura tecnológica y servicios en el ámbito de su competencia.
- d. Administrar las bases de datos de la institución.
- e. Participar en la formulación y ejecución de las actividades que implementan los modelos de solución informática definidos para atender las necesidades de las áreas del Banco en el ámbito de su competencia.
- f. Conducir la formulación y actualización de propuestas de planes, programas, proyectos y estrategias de su competencia.
- g. Brindar un servicio oportuno, rápido y eficiente de atención a los usuarios en relación a la instalación, configuración e implementación de recursos informáticos; equipos de cómputo, comunicaciones, telefonía IP, UPS y periféricos, a fin de garantizar la continuidad del servicio del Banco.
- h. Conducir las acciones a cargo de las unidades orgánicas bajo su dependencia vinculadas a la supervisión de la gestión de las áreas de soporte administrativo de la institución en el ámbito de su competencia.
- i. Cumplir otras funciones que, en el ámbito de su competencia, le encomiende el Gerente de Informática.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Gerente Informática.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de la Subgerencia Producción.

5.3.1 Sección Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica

Misión

Gestionar la administración, operación, monitoreo y soporte de la infraestructura tecnológica del Banco.

Funciones específicas a nivel de cargos

5.3.1.a Jefe Sección Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica

- a. Gestionar los centros de cómputo del Banco; así como administrar, operar y dar soporte a la infraestructura tecnológica de los centros de cómputo del Banco.
- b. Administrar el proceso de respaldo de la infraestructura tecnológica, bajo su administración, así como la custodia y disponibilidad de los medios magnéticos correspondientes.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- c. Monitorear permanentemente la operatividad y la disponibilidad de los servicios informáticos puestos en producción.
- d. Ejecutar los procesos informáticos puestos en producción o solicitados formalmente por las unidades orgánicas de la institución.
- e. Realizar las acciones necesarias para el correcto funcionamiento y la continuidad operativa de la infraestructura tecnológica, en coordinación con las unidades orgánicas de la Gerencia de Informática.
- f. Administrar la infraestructura tecnológica del Banco.
- g. Administrar el inventario de software de propiedad del Banco y sus respectivas licencias.
- h. Implementar la infraestructura tecnológica en coordinación con las unidades orgánicas responsables de su definición.
- i. Brindar el soporte para el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica implementada por la Gerencia de Informática.
- j. Coordinar y supervisar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica bajo administración de la Gerencia de Informática.
- k. Elaborar las especificaciones técnicas o términos de referencia para la adquisición de los componentes y accesorios relacionados a la infraestructura tecnológica y servicios en el ámbito de su competencia, así como realizar la gestión técnica de los contratos adjudicados en el ámbito de su competencia.
- l. Realizar centralizadamente la gestión técnica de los contratos adjudicados relacionados a la infraestructura tecnológica del Banco.
- m. Realizar acciones de seguimiento y evaluación de la implementación de la normatividad y procedimientos, así como supervisar la gestión de las áreas de soporte administrativo; en los aspectos de su competencia.
- n. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Subgerente de Producción.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Subgerente de Producción.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Sección Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica

5.3.1.b Analista Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica - Operador

- a. Velar por la seguridad de accesos y operatividad de los Centros de Cómputo, protegiendo la información de ingreso, salida y almacenamiento.
- b. Monitorear y realizar los planes de procesamiento de la información.
- c. Monitorear la operatividad de la plataforma tecnológica a fin de prevenir interrupciones del servicio y coordinar las acciones correctivas pertinentes.
- d. Velar por la clasificación, verificación, registro de control y distribución de los resultados del servicio informático central.
- e. Plantear mejoras en los procesos de ejecución Batch y/o Distribuidos para un mejor uso de los recursos tecnológicos del Banco.
- f. Definir, evaluar y configurar las reglas de monitoreo para los servicios de tecnología que son administrados por la Gerencia de Informática.
- g. Realizar el respaldo información programada del negocio y restauración de la información resguardada en las soluciones de respaldo.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Ejecutar los pases a producción de los entregables de software y/o de las soluciones de tecnología velando por que éstos cumplan con los estándares definidos.
- i. Mantener actualizado los planes de continuidad de tecnología de la información.
- j. Elaborar reportes estadísticos que evidencien el desempeño de las plataformas tecnológicas de los Centros de Cómputo.
- k. Administrar el inventario físico de las plataformas tecnológicas de los Centros de Cómputo.
- l. Coordinar la oportuna ejecución de los servicios de mantenimiento preventivo de las plataformas tecnológicas de los Centros de Cómputo llevando un adecuado registro de las actividades realizadas.
- m. Monitorear la correcta operatividad de la infraestructura de los equipos de Tecnología de Información instalados en los Centros de Cómputo del Banco, preparados ante ocurrencias de desastres.
- n. Asegurar el cumplimiento de los mantenimientos de los sub-sistemas que dan servicio a los Centros de Cómputo (energía eléctrica, aire acondicionado de precisión, sistema detector de incendios, aire presurizado, UPS, grupo electrógeno, tablero electrónico, cámara de video vigilancia interna, etc.).
- o. Informar oportunamente los incidentes y/o emergencias que pudieran presentarse en los Centros de Cómputo, así como elaborar informes de fallas y registro de incidencias.
- p. Registrar la Bitácora de control de los sub-sistemas (aire acondicionado de precisión, sistema detector de incendios, UPS, grupo electrógeno, cámara de video vigilancia, etc.).
- q. Elaborar los Manuales de Procedimientos necesarios para minimizar los riesgos relacionados con el equipamiento, operación y mantenimiento en condiciones normales y de contingencia.
- r. Cumplir las normas de Seguridad de los Centros de Cómputo.
- s. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe de Sección Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno

5.3.1.c Analista Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica – Telecomunicaciones

- a. Administrar e implementar la red de telecomunicaciones del Banco a nivel nacional, incluyendo los dispositivos de seguridad de la red.
- b. Mantener operativa la red de telecomunicaciones del Banco a nivel nacional para permitir una rápida y eficiente comunicación de voz, imágenes y datos a través de cualquier punto de la red en las comunicaciones internas (Intranet), externas con clientes (extranet) y las comunicaciones por Internet.
- c. Analizar, evaluar y recomendar la adquisición de nuevo equipamiento con el objetivo de mejorar la infraestructura de telecomunicaciones LAN, WAN, medio de comunicación y medios de transmisión.
- d. Inscribir los accesos a los equipos de comunicación, de acuerdo a las definiciones y autorizaciones de la Oficina de Seguridad Informática.
- e. Evaluar, controlar y definir la configuración de los equipos de telecomunicación, conformados por routers, switches, multiplexores ópticos, módems, y otros, en las sedes administrativas y operativas del Banco.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- f. Coordinar con los proveedores de servicios de transmisión de datos la instalación y puesta en operatividad de los circuitos de acceso, así como realizar coordinaciones para los mantenimientos preventivos y correctivos.
- g. Coordinar, evaluar e implementar la interconexión de equipos y redes de telecomunicaciones del Banco con otras instituciones.
- h. Detectar y resolver problemas de nivel especializado relacionados con el funcionamiento de los equipos y medios de telecomunicación, asegurando su continuidad y buen funcionamiento.
- i. Intervenir en las evaluaciones técnicas de los procesos y adquisición de equipos, componentes, insumos, reparaciones de equipos, servicios de cableado estructurado, instalaciones, y otros relacionados a la arquitectura de comunicaciones del Banco, así como la participación en la supervisión de los trabajos y servicios indicados.
- j. Elaborar y actualizar la documentación técnica respecto a la configuración de las plataformas tecnológicas que administra.
- k. Elaborar reportes estadísticos mensuales que informe el cumplimiento o desviación de los niveles de servicio establecidos del ámbito de su competencia.
- l. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe de Sección Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno

5.3.1.d Analista Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica – Plataforma Distribuida

- a. Administrar e implementar la Plataforma Distribuida de la Arquitectura Tecnológica del Banco, incluyendo Servidores (Físico o Virtual), Estaciones de Trabajo y periféricos, Software Base, Almacenamiento y Respaldo del Banco.
- b. Administrar las soluciones de colaboración (correo, chat, portal colaborativo, entre otros) integración, accesibilidad, conectividad, entre otras que soporten los sistemas administrativos del Banco.
- c. Coordinar con la Sección Arquitectura Tecnológica el crecimiento requerido de la plataforma que administra.
- d. Implementar y mantener los mecanismos de respaldo y recuperación de datos que garanticen la continuidad operativa del Banco en la plataforma que administra.
- e. Garantizar los niveles de servicio respecto a las plataformas tecnológicas que administra, así como la seguridad y continuidad operativa definidos para los diferentes canales de atención del Banco.
- f. Participar en el diseño y la implementación de la arquitectura de los servidores corporativos del Banco, así como de los equipos de almacenamiento y respaldo de manera que garanticen la continuidad de los servicios que están bajo su administración.
- g. Brindar el soporte de primer y segundo nivel de las plataformas tecnológicas que administra.
- h. Elaborar las especificaciones técnicas para la adquisición y/o mantenimiento de equipos y periféricos para los usuarios finales de las sedes administrativas y la red de agencias a nivel nacional.
- i. Elaborar las especificaciones técnicas para el mantenimiento de la plataforma tecnológica que administra.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- j. Participar en el análisis de capacidad de las plataformas tecnológicas que administra de manera periódica llevando un registro histórico anual.
- k. Revisar y mantener actualizadas las versiones de software base de las plataformas que administra para garantizar una continuidad operativa.
- l. Mantener actualizado el inventario de software, hardware y licencias del Banco.
- m. Administrar los parámetros de configuración de los medios electrónicos de autoservicios, así como de los servidores centrales que lo soportan.
- n. Participar en el diseño e implementación de la arquitectura de las plataformas centrales que soportan la interconexión con redes externas y los equipos de autoservicios de manera que garanticen la continuidad de los servicios del Banco.
- o. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Jefe de Sección

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe de Sección Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno

5.3.1.e Analista Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica – Plataforma Core

- a. Administrar e implementar la Plataforma Core de la Arquitectura Tecnológica del Banco, incluyendo Servidores, Software Base, Almacenamiento y Respaldo del Banco.
- b. Garantizar los niveles de servicio respecto a las plataformas tecnológicas que administra, así como la seguridad y continuidad operativa definidos para los diferentes canales de atención del Banco.
- c. Participar respecto a las plataformas tecnológicas que administra, en la definición de la arquitectura de bases de datos, mecanismos de seguridad, respaldo/recuperación, rendimiento y alta disponibilidad que garanticen la continuidad de los servicios del Banco.
- d. Brindar el soporte de primer y segundo nivel de las plataformas tecnológicas que administra.
- e. Analizar el rendimiento, carga, almacenamiento, pronóstico y proponer medidas para optimizar y asegurar la continuidad operativa de las plataformas tecnológicas que administra.
- f. Administrar la interconexión de clientes externos con las plataformas tecnológicas centrales que dan soporte a los canales de atención.
- g. Participar en la planificación del crecimiento del hardware y software que requiera el Banco en su línea Core, subsistema de discos y base de datos.
- h. Participar en el diseño de la arquitectura de seguridad de tecnologías de información de las plataformas centrales garantizando la continuidad operativa del Banco.
- i. Revisar y actualizar las versiones de las plataformas que administra, base de datos, releases de los sistemas operativos, utilitarios, y teleproceso de la plataforma del Computador Central garantizando la continuidad operativa.
- j. Efectuar la actualización de los sistemas de gestión de los computadores centrales, subsistemas de discos y base de datos, garantizando su adecuación al crecimiento del Banco, a las necesidades de los usuarios y la calidad del servicio ofrecido.
- k. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica y las que le sean asignadas por el Jefe de Sección.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe de Sección Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno

5.3.1.f Técnico Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica - Operador

- Apoyar en la seguridad de accesos y operatividad de los Centros de Cómputo, protegiendo la información de ingreso, salida y almacenamiento.
- Apoyar en el monitoreo y realización de los planes de procesamiento de la información.
- Apoyar en el monitoreo de la operatividad de la plataforma tecnológica a fin de prevenir interrupciones del servicio y coordinar las acciones correctivas pertinentes.
- Participar en el planteamiento de las mejoras en los procesos de ejecución Batch y/o Distribuidos para un mejor uso de los recursos tecnológicos del Banco.
- Participar en la definición, evaluación y configuración de las reglas de monitoreo para los servicios de tecnología que son administrados por la Gerencia de Informática.
- Apoyar en la realización del respaldo y restauración de la información resguardada en las soluciones de respaldo.
- Apoyar en la ejecución de los pases a producción de las soluciones de tecnología velando por que éstos cumplan con los estándares definidos.
- Participar en la elaboración de los reportes estadísticos que evidencien el desempeño de las plataformas tecnológicas de los Centros de Cómputo.
- Participar en la coordinación de la ejecución de los servicios de mantenimiento preventivo de las plataformas tecnológicas de los Centros de Cómputo llevando un adecuado registro de las actividades realizadas.
- Apoyar en el monitoreo de la infraestructura de los equipos de Tecnología de Información instalados en los Centros de Cómputo.
- Apoyar en el aseguramiento del cumplimiento de los mantenimientos de los sub-sistemas que dan servicio a los Centros de Cómputo (energía eléctrica, aire acondicionado de precisión, sistema detector de incendios, aire presurizado, UPS, grupo electrógeno, tablero electrónico, cámara de video vigilancia interna, etc.).
- Informar oportunamente los incidentes y/o emergencias que pudieran presentarse en los Centros de Cómputo, así como elaborar informes de fallas y registro de incidencias.
- Registrar la Bitácora de control de los sub-sistemas (aire acondicionado de precisión, sistema detector de incendios, UPS, grupo electrógeno, cámara de video vigilancia, etc.).
- Participar en la elaboración de los Manuales de Procedimientos necesarios para minimizar los riesgos relacionados con el equipamiento, operación y mantenimiento en condiciones normales y de contingencia.
- Cumplir las normas de Seguridad de los Centros de Cómputo.
- Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe de Sección Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

5.3.1.g Técnico Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica – Plataforma Distribuida

- a. Apoyar en la administración e implementación de la Plataforma Distribuida de la Arquitectura Tecnológica del Banco, incluyendo Servidores (Físico o Virtual), Estaciones de Trabajo y periféricos, Software Base, Almacenamiento y Respaldo del Banco.
- b. Apoyar en la administración de las soluciones de colaboración (correo, chat, portal colaborativo, entre otros) integración, accesibilidad, conectividad, entre otras que soporten los sistemas administrativos del Banco.
- c. Apoyar en la implementación de los mecanismos de respaldo y recuperación de datos que garanticen la continuidad operativa del Banco en la plataforma que administra.
- d. Apoyar en el diseño y la implementación de la arquitectura de los servidores corporativos del Banco, así como de los equipos de almacenamiento y respaldo de manera que garanticen la continuidad de los servicios que están bajo su administración.
- e. Apoyar en el soporte de primer y segundo nivel de las plataformas tecnológicas que administra.
- f. Participar en la elaboración de las especificaciones técnicas para la adquisición y/o mantenimiento de equipos y periféricos para los usuarios finales de las sedes administrativas y la red de agencias a nivel nacional.
- g. Apoyar en la elaboración de las especificaciones técnicas para el mantenimiento de la plataforma tecnológica que administra.
- h. Apoyar en el análisis de capacidad de las plataformas tecnológicas que administra de manera periódica llevando un registro histórico anual.
- i. Apoyar en la actualización de las versiones de software base de las plataformas que administra para garantizar una continuidad operativa.
- j. Apoyar en la actualización del inventario de software, hardware y licencias del Banco.
- k. Apoyar en el diseño e implementación de la arquitectura de las plataformas centrales que soportan la interconexión con redes externas y los equipos de autoservicios de manera que garanticen la continuidad de los servicios del Banco.
- l. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Jefe de Sección

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe de Sección Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno

5.3.1.h Técnico Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica – Plataforma Core

- a. Participar en la administración e implementación de la Plataforma Core de la Arquitectura Tecnológica del Banco, incluyendo Servidores, Software Base, Almacenamiento y Respaldo del Banco.
- b. Participar en la administración de los niveles de servicio, seguridad y continuidad operativa definidos para los diferentes canales de atención del Banco.
- c. Apoyar respecto a las plataformas tecnológicas que administra, en la definición de la arquitectura de bases de datos, mecanismos de seguridad, respaldo/recuperación, rendimiento y alta disponibilidad que garanticen la continuidad de los servicios del Banco.
- d. Participar en el soporte de primer y segundo nivel de las plataformas tecnológicas que administra.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- e. Participar en el análisis del rendimiento, carga, almacenamiento, pronóstico y proponer medidas para optimizar y asegurar la continuidad operativa de las plataformas tecnológicas que administra.
- f. Participar en la administración de la interconexión de clientes externos con las plataformas tecnológicas centrales que dan soporte a los canales de atención.
- g. Apoyar en la planificación del crecimiento del hardware y software que requiera el Banco en su línea Core, subsistemas de discos y base de datos.
- h. Apoyar en el diseño la arquitectura de seguridad de tecnologías de información de las plataformas centrales garantizando la continuidad operativa del Banco.
- i. Apoyar en la revisión y actualización de las versiones de las plataformas que administra, base de datos, releases de los sistemas operativos, utilitarios, y teleproceso de la plataforma del Computador Central garantizando la continuidad operativa.
- j. Participar en la elección de la actualización de los sistemas de gestión de los computadores centrales, subsistemas de discos y base de datos, garantizando su adecuación al crecimiento del Banco, a las necesidades de los usuarios y la calidad del servicio ofrecido.
- k. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica y las que le sean asignadas por el Jefe de Sección.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe de Sección Operaciones y Soporte de la Infraestructura Tecnológica.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno

5.3.2 Sección Atención a Usuario

Misión

Gestionar de manera centralizada los requerimientos de servicio de tecnología de información a nivel nacional, velando por una oportuna, rápida y eficiente atención a los usuarios, en la instalación, configuración, implementación y soporte técnico en la atención de problemas y requerimientos de recursos informáticos a fin de garantizar la continuidad del servicio.

Funciones específicas a nivel de cargos

5.3.2.a Jefe Sección Atención a Usuario

- a. Supervisar la implementación del proceso de gestión de servicios de tecnología de información, así como su gestión.
- b. Participar en la elaboración de la propuesta del Plan de Actividades de la Subgerencia para su inclusión en el Plan Operativo de la Gerencia.
- c. Velar por la inscripción de los accesos a los sistemas de información y servicios de mainframe, redes, base de datos y otros, de acuerdo a las definiciones y autorizaciones de la Oficina de Seguridad Informática.
- d. Supervisar el adecuado uso de las herramientas de distribución de software, toma de inventario y control remoto.
- e. Velar por que se brinde el soporte especializado respecto a las estaciones de trabajos, UPS, periféricos, cajeros automáticos y otros dispositivos relacionados.
- f. Supervisar la adecuada gestión de requerimientos de los servicios de tecnología de información garantizando que se desarrollen de manera centralizada y se atienda acorde a los niveles de servicio establecidos.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- g. Monitorear que se lleve un adecuado registro de los indicadores de atención respecto a los requerimientos realizados a la Gerencia de Informática.
- h. Participar y elevar especificaciones técnicas y términos de referencia requeridas por la Gerencia de Informática, para la adquisición de equipos de cómputo y periféricos para las oficinas administrativas y red de oficinas a nivel nacional.
- i. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Subgerente.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Subgerente Producción.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de la Sección Atención a Usuario.

5.3.2.b Supervisor Administrativo Atención a Usuario

- a. Supervisar y velar por el servicio del soporte especializado para tratamiento de averías de los equipos de cómputo, estaciones de trabajo, UPS, periféricos a nivel nacional.
- b. Supervisar y garantizar la atención oportuna a incidentes y requerimientos de los usuarios finales, con las mejores prácticas de gestión de servicios de TI, velando por el cumplimiento de los niveles de servicio.
- c. Supervisar que la instalación, configuración y personalización del software, equipos de cómputo, telecomunicaciones, telefonía IP, UPS, periféricos y Cajeros Automáticos en las diferentes dependencias del Banco en el ámbito nacional, cumpliendo con los procedimientos y regulación vigentes.
- d. Supervisar la inscripción de los accesos a los sistemas de información y servicios de mainframe, redes, base de datos y otros, de acuerdo a las definiciones y autorizaciones de la Oficina de Seguridad Informática.
- e. Otorgar los accesos a los sistemas de información, plataformas tecnológicas y servicios informáticos acorde a las definiciones realizadas por la Oficina de Seguridad Informática.
- f. Supervisar y mantener los indicadores de gestión de servicios de tecnología existentes, y proponer ante la subgerencia otros que fueran necesarios.
- g. Elaborar reportes mensuales sobre el desempeño de los niveles de servicio de los servicios de tecnología que brinda la Gerencia.
- h. Supervisar la ejecución de los planes de respaldo y recuperaciones de información que se requieran para garantizar la continuidad operativa de acuerdo a su competencia.
- i. Aplicar las políticas y procedimientos de seguridad de acuerdo al Plan de Seguridad de la Información y Plan de Continuidad de Negocios, en lo relacionado a su competencia.
- j. Velar por el adecuado funcionamiento de las plataformas tecnológicas necesarias para el desarrollo de las funciones del personal de la sección.
- k. Supervisar los turnos de atención de manera que se garantice la atención oportuna a los usuarios del Banco.
- l. Verificar la adecuada gestión de base de datos de conocimiento así como de la Base de Datos de la Gestión de la Configuración - CMDB.
- m. Supervisar, controlar y dar conformidad a las tareas y servicios brindados por los analistas y técnicos encargados de las instalaciones, configuraciones y averías de los equipos de cómputo y periféricos, absolviendo sus dudas en relación a los procedimientos y estándares aprobados.
- n. Supervisar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y periféricos efectuados por terceros.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- o. Centralizar, priorizar, atender y/o asignar, así como realizar el seguimiento de los requerimientos en primer nivel de los usuarios finales en la solución de problemas de operación de sus equipos de cómputo, software aplicativo y comunicaciones, preparando y distribuyendo las estadísticas para el análisis respectivo.
- p. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe Sección Atención a Usuario.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

5.3.2.c Analista Atención a Usuario

- a. Analizar, proponer y ejecutar la configuración y pruebas de software de los sistemas de información que residan en los equipos de cómputo y periféricos instalados en las oficinas Administrativas y Red de Agencias a nivel nacional, así como definir las especificaciones técnicas, para los mantenimientos preventivos y correctivos.
- b. Inscribir los accesos a los sistemas de información y servicios de mainframe, redes, base de datos y otros, de acuerdo a las definiciones y autorizaciones de la Oficina de Seguridad Informática.
- c. Participar en la elaboración de especificaciones técnicas y términos de referencia requerida por la Gerencia de Informática para adquisición de equipos de cómputo y periféricos para las oficinas administrativas y red de oficinas a nivel nacional.
- d. Efectuar el diagnóstico y resolver problemas de soporte técnico, relacionados con el funcionamiento de los equipos de cómputo de usuario final de las oficinas administrativas y red de oficinas a nivel nacional, asegurando su continuidad y buen funcionamiento.
- e. Apoyar en las evaluaciones técnicas de los procesos de adquisición de componentes, insumos, reparaciones de equipos, servicios de instalaciones y otros relacionados al equipamiento de cómputo de usuario final; así como la participación en la supervisión de los trabajos y servicios indicados.
- f. Analizar, proponer y ejecutar la puesta en línea de los sistemas de información que residan en los cajeros automáticos y sistemas de videos de grabación digital, instalados a nivel nacional; cumpliendo con los procedimientos y estándares aprobados.
- g. Administrar, planificar, diagnosticar el sistema de Cableado Estructurado de la red de las oficinas Administrativas y Red de Agencias, así como la distribución de los accesorios.
- h. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe Sección Atención a Usuario.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

5.3.2.d Técnico Atención a Usuario

- a. Ejecutar, instalar, configurar y puesta en línea de los equipos de cómputo, cajeros automáticos y periféricos en las oficinas Administrativas y Red de Agencias a nivel nacional; cumpliendo con los procedimientos y estándares aprobados.
- b. Coordinar la distribución a través de la Sección almacén de la Gerencia de Logística de los equipos de cómputo y periféricos adquiridos, reparados y/o devueltos por los proveedores u oficinas del banco a nivel nacional.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- c. Apoyar en las evaluaciones técnicas de los procesos de adquisición de componentes, insumos, reparaciones de equipos, servicios de instalaciones y otros relacionados al equipamiento de cómputo de usuario final; así como la participación en la supervisión de los trabajos y servicios indicados.
- d. Supervisar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y periféricos efectuados por terceros.
- e. Ejecutar, instalar, realizar, la puesta en línea de los sistemas de información que residan en los cajeros automáticos y sistemas de video vigilancia digital, instalados a nivel nacional; cumpliendo con los procedimientos y estándares aprobados.
- f. Instalar y diagnosticar las averías del cableado estructurado de la red de las oficinas Administrativas y Red de Agencias.
- g. Realizar pruebas y puesta en operatividad del cableado estructurado de la red de las oficinas Administrativas y Red de Agencias.
- h. Recibir y registrar las solicitudes de atención de problemas reportados por los usuarios, brindando soporte técnico, escalándolos de ser necesario al soporte especializado, manteniendo informado al usuario.
- i. Atender consultas técnicas, operativas y funcionales a los usuarios, incentivándolos en el mejor uso y operación de las tecnologías de información.
- j. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Jefe Sección Atención a Usuario.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

6 DISPOSICIONES FINALES

6.1 Para Gerente, Subgerentes y Jefes de Sección

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de su Jefatura.
- b. Administrar el presupuesto asignado a su Jefatura, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- c. Autorizar las papeletas de permisos y comisiones de servicios del personal a su cargo.
- d. Coordinar el rol vacacional del personal a su cargo.
- e. Velar por el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información dentro del ámbito de su competencia.
- f. Velar por la implementación del proceso de Gestión de Seguridad Informática en todos los activos de tecnología de la información.
- g. Asumir ante el Jefe inmediato los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su Jefatura.
- h. Cumplir y hacer cumplir las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional y los órganos de control externos.
- i. Informar al Órgano de Control Institucional de todo evento que represente presuntos hechos irregulares en los cuales el Banco se pueda ver perjudicado económicamente.
- j. Informar a la Gerencia de Auditoría Interna, todo evento que represente fallas en los procesos operativos y tecnológicos y/o que conlleve conductas indebidas del personal, así como eventos externos que puedan vulnerar la adecuada operatividad de sus áreas.
- k. Informar al Órgano de Control Institucional de todo evento que represente presuntos hechos irregulares en los cuales el Banco se pueda ver perjudicado económicamente.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- l. Proporcionar la información necesaria, relativa al ámbito de su competencia, cuando sea requerida por la administración del Banco.
- m. Promover medidas tendentes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia además de propiciar la cultura de calidad en el personal a su cargo.
- n. Proporcionar al Órgano de Control Institucional la información y documentación que le sea solicitada en el desempeño de sus funciones, de conformidad con las normas pertinentes al Sistema Nacional de Control.
- o. Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de la dependencia a su cargo, dentro de las políticas establecidas para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- p. Cumplir, en su calidad de Gestor de Riesgos, las responsabilidades y funciones descritas en el Manual de Gestión del Riesgo Operacional.
- q. Velar por el cumplimiento del Código Ética Institucional y del Plan Sectorial de Lucha Contra la Corrupción; así como por la aplicación de políticas y procedimientos del sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, y por las políticas relacionadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en su dependencia.

6.2 Para Subgerentes y/o Jefes de Sección

- a. Velar por el seguimiento al cumplimiento de los contratos, bajo el ámbito de su competencia.
- b. Administrar en forma eficiente los recursos asignados a su jefatura.
- c. Verificar que el personal a su cargo atienda oportuna y eficientemente los requerimientos de las unidades orgánicas del Banco.
- d. Velar e instruir al personal a su cargo, la atención e implementación de las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional o los organismos de control externo.
- e. Velar e instruir al personal de su cargo la ejecución de las actividades del Plan Anual de Gestión TIC, dentro del ámbito de su competencia
- f. Revisar y elevar propuestas de alianzas estratégicas y/o convenios en materias de su competencia.
- g. Aprobar y elevar las acciones relativas a las funciones a su cargo a ser incorporadas en los planes, programas, proyectos y estrategias.
- h. Aprobar y elevar las propuestas de mejora e informes sobre el desempeño de los sistemas y procedimientos aplicados, en el ámbito de su competencia.
- i. Aprobar y elevar los proyectos de opinión técnica y de disposiciones normativas relacionadas a las actividades en el ámbito de su competencia.
- j. Participar en la formulación y ejecución de las actividades, definidas por la Oficina de Proyectos y Procesos, que permitan atender las necesidades de las áreas del Banco en el ámbito de su competencia.
- k. Aprobar y elevar las normas, procedimientos, estándares en el ámbito de su competencia, para satisfacer los requisitos de los clientes y otras partes interesadas.
- l. Elaborar la formulación y actualización de propuestas de planes, programas, proyectos y estrategias en el ámbito de su competencia.
- m. El Subgerente aprueba las especificaciones técnicas o términos de referencia para la adquisición de bienes o servicios, en el ámbito de su competencia.
- n. El Jefe de Sección revisa y/o elabora las especificaciones técnicas o términos de referencia para la adquisición de bienes o servicios, en el ámbito de su competencia.

MOF – GERENCIA DE INFORMÁTICA	BN-MOF-2400-010-07 Rev. 0	31 ENERO 2019
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

6.3 Para Subgerentes, Jefes de Sección, Supervisores Administrativos y Analistas

- a. Asumir el rol de líder de Proyecto de Informática, cuando sea designado por la Subgerencia de Proyectos y Procesos de TIC.
- b. El analista realiza el seguimiento al cumplimiento de los contratos, bajo el ámbito de su competencia

6.4 Para Secretarías y Auxiliares de Gerencia y Subgerencias

Realizar funciones de apoyo asignadas por su jefatura, para la gestión de la unidad orgánica.

7 ORGANIGRAMA



Original Aprobado por: **LUIS ENRIQUE NARRO FORNO**
Gerente General (e)

Original Visado por: **AMADOR ERNESTO MEZA MAROTTA**
Gerente (e) de Informática

CELESTE ESTREMADOYRO OSORES
Gerente (e) de Planeamiento y Desarrollo

LUIS ELMER AVILEZ SILVA
Subgerente (e) Desarrollo Organizacional