



Nombre del Cargo: Técnico (a) en Soporte Informático y Redes 2			
Estrato	Técnico	Clase de puesto	Técnico(a) en Informática 2
		Especialidad/Formación	Gestión de tecnologías de información y comunicación, Gestión de Infraestructura
Ubicación organizacional	Unidad de Gestión de Infraestructura Tecnológica, Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Proceso de trabajo	Gestión de tecnologías de información y comunicación
	Unidad de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicación		
	Unidad de Apoyo Logístico y Administrativo, Dirección Regional de Rectoría de la Salud.		
Jefatura inmediata	Jefe(a) de Unidad de Gestión de Infraestructura Tecnológica	Jefatura que antecede	Jefe(a) de Departamento de TIC Director(a) Regional
	Jefe(a) de Unidad de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicación		
	Jefe(a) de Unidad de Apoyo Logístico y Administrativo		
Propósito del Cargo			
Ejecutar labores técnicas relativas al mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento informático, software, servidores, red de datos, equipos de telecomunicaciones, equipos periféricos y licenciamiento institucional que tiene a disposición el Ministerio de Salud, realizando acciones de diagnóstico, instalación, recuperación y recomendación de soluciones tecnológicas, siguiendo las normas y procedimientos establecidos, con el objetivo de brindar soporte a la infraestructura tecnológica que permita la continuidad a los servicios institucionales.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Ejecución de acciones de mantenimiento correctivo y preventivo del equipamiento informático, software, servidores, red de datos, equipos de telecomunicaciones, equipos periféricos y licenciamiento institucional que tiene a disposición el Ministerio de Salud	Actividad 1	Colaborar en la ejecución y documentación de las actividades para la atención y solución de incidentes, problemas, solicitudes o cambios requeridos por los usuarios del Centro de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicación y según los niveles de escalamiento definidos para mejorar los servicios de TIC y los sistemas de comunicación.	
	Actividad 2	Realizar y documentar las actividades para la atención y solución de incidentes, problemas, solicitudes o cambios requeridos por los usuarios del Centro de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicación, según los niveles de escalamiento definidos, con el fin de colaborar con el soporte técnico necesario para dar continuidad a los servicios de tecnologías de información y comunicación a nivel institucional.	
	Actividad 3	Identificar los requerimientos de los usuarios en cuanto a servicios informáticos y diagnosticar fallas en la operación de equipos y software, servicios de comunicación y de redes informáticas de la institución, mediante la aplicación de los conocimientos técnicos en la revisión y análisis de la infraestructura tecnológica, a fin de valorar eventuales soluciones que permitan mantener el equipo de cómputo funcionando adecuadamente.	
	Actividad 4	Brindar soporte técnico preventivo y correctivo del equipamiento informático, software, servidores, red de datos, equipos de telecomunicaciones, equipos periféricos y licenciamiento institucional que tiene a disposición el Ministerio de Salud, efectuando las labores de mantenimiento y las reparaciones que correspondan de conformidad con los procedimientos establecidos, a fin de minimizar las fallas en los equipos, así como subsanar los problemas encontrados.	



Resultado 2 Adquisición y prueba de infraestructura tecnológica	Actividad 1 Colaborar en la determinación de las especificaciones y recomendaciones pertinentes para la adquisición de equipo y software institucional o en el desarrollo de investigaciones, con base en el monitoreo del entorno sobre las tendencias de infraestructura tecnológica que puedan solventar mejor las necesidades de los usuarios, a fin de aportar este tipo de información para la toma de decisiones respecto a adquisiciones.
	Actividad 2 Apoyar en la realización de pruebas de funcionalidad, rendimiento, compatibilidad, usabilidad u otros al hardware, software y sistemas de comunicación institucional, de conformidad con las normas y procedimientos establecidos, con el fin de determinar si el producto cumple con las características y funciones definidas en las especificaciones técnicas, identificar la interoperabilidad del producto, valorar la experiencia del usuario y determinar la calidad de su rendimiento.
	Actividad 3 Instalar, verificar y controlar las herramientas especiales de seguridad informática y respaldar la información de bases de datos creada para ambientes monousuarios, computadoras, correos electrónicos y otros sistemas, velando por el resguardo y el buen uso de las tecnologías de información y comunicación para fortalecer su integridad, confidencialidad, oportunidad y disponibilidad.
	Actividad 4 Colaborar en acciones de acompañamiento a empresas externas que requieran revisar equipo para la verificación de garantías, la instalación y configuración de nuevas aplicaciones para la mejora de los existentes, con el fin de atender las consultas necesarias y ofrecer la orientación respectiva.
Resultado 3 Análisis y control de diferentes sistemas de información, así como mantenimiento de bases de datos y recursos informáticos conexos	Actividad 1 Colaborar en el levantamiento del inventario de hardware y software institucional, con el fin de apoyar la administración y control de dichos activos, así como la planificación en la atención de las demandas a corto, mediano y largo plazo.
	Actividad 2 Apoyar en la elaboración y administración del directorio de los roles de usuarios y permisos de uso de hardware y software institucional, con el objetivo disponer de esta información en el momento que se requiera para futuros cambios o mejoras, por requerimiento de la jefatura hacia como por transición hacia nuevas tecnologías
	Actividad 3 Preparar reportes e informes sobre las actividades de mantenimiento de los equipos y software que hayan sido instalados y sobre las fallas y anomalías detectadas en cuanto a uso, cuidado y protección, siguiendo las normas y procedimientos establecidos, a fin de que las labores efectuadas queden debidamente documentadas.
Resultado 4 Ayuda técnica y atención de consultas a superiores y entes o personas interesadas	Actividad 1 Atender a las personas usuarias internos y externos, de manera presencial, por teléfono o por vías electrónicas, resolviendo las consultas y trámites relativos a su ámbito de competencia, con el fin satisfacer los requerimientos del público de manera oportuna, ágil y eficaz.
	Actividad 2 Brindar colaboración en acciones de capacitación y orientación técnica a los usuarios, a fin de que utilicen debidamente los equipos y el software institucional, de conformidad con las normas y los criterios de funcionalidad y seguridad.
Resultado 5 Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo	Actividad 1 Elaborar y actualizar bases de datos creadas para ambientes monousuarios, sistemas de información utilizando herramientas de ofimática, registros, expedientes, controles y otros compendios de información relativos a su ámbito de competencia que faciliten el acceso oportuno a datos confiables para la atención oportuna de requerimientos, la emisión de criterio y de recomendaciones técnicas que contribuyan en la toma de decisiones de los superiores.
	Actividad 2 Preparar oficios, cuadros, gráficos, reportes, controles, boletas, actas, y otros instrumentos técnicos y documentos similares necesarios para la gestión de los diferentes trámites que realiza, para lo cual debe utilizar y corroborar la aplicación de los procedimientos y normativa vigente, a fin de sustentar las labores se derivan de su trabajo y brindar los insumos necesarios para atender los requerimientos que se le presentan.



	Actividad 3 Rendir ante su superior inmediato, un informe periódico de labores, mismo que describirá las actividades realizadas y productos obtenidos durante ese periodo, con el fin de generar evidencia de su contribución al logro de los objetivos y metas establecidas para la unidad organizativa.	
	Actividad 4 Realizar cualquier otra actividad relacionada con el cargo que desempeña y cumplir con las obligaciones establecidas en el Código de Trabajo, Ley General de Administración Pública, Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento, Reglamento Autónomo de Servicios del Ministerio de Salud y demás disposiciones normativas que regulan su quehacer.	
actores de Clasificación Asociados		
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Su independencia para actuar y para tomar decisiones es mínima, ya que trabaja siguiendo las instrucciones generales de su jefatura inmediata o funcionarios de mayor nivel, así como en apego a la normativa, procedimientos, protocolos, leyes, reglamentos, circulares y otras disposiciones aplicables a su área de actividad.</p> <p>La supervisión de su trabajo se hace a través de la apreciación de la calidad y oportunidad del trabajo realizado, servicios prestados y los resultados obtenidos, además se valora la forma en cómo se desenvuelve y como maneja las responsabilidades asignadas, la habilidad para atender y resolver problemas y asuntos imprevistos, su capacidad de cooperación, la dedicación, diligencia y compromiso con el trabajo y su disposición para atender al usuario y para cumplir con los cometidos encomendados al equipo de trabajo.</p> <p>En el desempeño del cargo debe actuar con capacidad de respuesta y con disposición para la realización de actividades y responsabilidades que le atañen dentro del marco de una cultura de trabajo en equipo y de servicio al usuario.</p>	No aplica	<p>Lugares: Sus funciones se realizan en un ambiente de oficina en el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación o en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud según corresponda, también puede destacarse en otras unidades organizativas de la institución efectuando labores de soporte técnico o en entidades externas, participando en reuniones u otras actividades. Cuando realiza teletrabajo el lugar se ajusta a las condiciones preestablecidas en el Contrato de Teletrabajo.</p> <p>Ambiente: Realiza sus funciones en lugares cerrados, en condiciones normales de una oficina; no obstante, en algunas ocasiones podría verse expuesto a condiciones contaminación sónica y/o ambiental, iluminación y/o ventilación deficiente, hacinamiento, entre otras. Dichas condiciones podrían variar cuando labora bajo la modalidad de teletrabajo.</p> <p>Condiciones: Las actividades del cargo ameritan el desplazamiento constante para brindar atención de los incidentes y efectuar acciones de coordinación, control, evaluación y enlace con los usuarios. Por lo general está expuesto a condiciones de presión, ya que debe cumplir compromisos de entrega en plazos predeterminados. El trabajo requiere esfuerzo mental para justificar la toma de decisiones en cuanto a detección de fallas y revisión de hardware y software, en la preparación de informes y en la coordinación de acciones y cumplimiento de plazos en función de las necesidades de los usuarios. Dichas condiciones pueden provocar cansancio, así como afectaciones a la salud física y emocional, tales como estrés, problemas esqueléticos, digestivos, circulatorios, entre otros.</p> <p>Generalmente labora en horario ordinario durante jornada diurna, sin embargo, puede requerir que su jornada se extienda a horario extraordinario. especialmente cuando se atienden asuntos que requieren resolución inmediata.</p> <p>Le corresponde realizar desplazamientos constantes dentro de la oficina y fuera de ésta, para efectuar acciones de orientación a usuarios y clientes, control y revisión de equipos. Además le puede corresponder desplazarse a diferentes lugares dentro del país, para participar en capacitaciones y efectuar otras actividades propias del cargo y por designación de su jefatura inmediata.</p>



<p>Debe informar a su jefatura inmediata, sobre las irregularidades e imprevistos que se le presenten en su quehacer diario, así como efectuar oportunamente la rendición de cuentas sobre el ejercicio de sus labores de acuerdo con el deber de cumplimiento.</p>		<p>Debe mantenerse actualizado en aspectos de soporte técnico de tecnologías de información y comunicación para un eficiente desempeño del cargo.</p> <p>Debe observar en forma estricta las normas de seguridad e higiene vigentes, con el fin de proteger eficazmente la vida, la salud y la integridad corporal propia, así como de otros funcionarios.</p> <p>Las funciones realizadas en la modalidad de teletrabajo domiciliario se realizan en un espacio físico acondicionado con las tecnologías digitales e infraestructura, de conformidad a lo acordado en el Contrato de Teletrabajo, dentro de una jornada ordinaria de ocho horas, permitiéndole al teletrabajador (a) realizar sus actividades y facilitar el desarrollo de ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño.</p>
<p>Modalidad de trabajo</p>	<p>Bimodal (trabajo en oficina y teletrabajo)</p>	
<p>Impacto de la gestión</p>	<p>Relaciones de trabajo</p>	<p>Activos, Equipo, Insumos</p>
<p>Nivel de dificultad: Bajo: Es responsable por las labores técnicas relativas al mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento informático, software, servidores, red de datos, equipos de telecomunicaciones, equipos periféricos y licenciamiento institucional que tiene a disposición el Ministerio de Salud, realizando acciones de diagnóstico, instalación, recuperación y recomendación de soluciones tecnológicas, siguiendo las normas y procedimientos establecidos, con el objetivo de brindar soporte a la infraestructura tecnológica que permita la continuidad a los servicios institucionales.</p> <p>Brinda colaboración en los proyectos para dar soporte a compañeros de mayor nivel.</p> <p>Colabora en la resolución de problemas en los servicios de tecnologías de información y comunicación, por lo que debe evaluar las diferentes opciones para reestablecer el servicio en el menor tiempo posible. Dependiendo del</p>	<p>Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de trabajo donde se ubica el puesto. • Superiores y personas funcionarias del nivel central, regional y local. • Proveedores de servicios y productos de tecnologías de información y comunicación. • Representantes de instituciones públicas y privadas. <p>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones: Requiere un alto nivel de habilidades interpersonales para el manejo de las relaciones constantes con usuarios con quienes interactúa para brindar los servicios de mantenimiento correctivo y preventivo al equipo; por lo que debe tener una atención adecuada, brindar respuestas positivas a las personas, mantener una actitud de servicios, presentar disposición para trabajar en equipo, mantener ecuanimidad en cualquier situación que se le presente, tolerar la frustración y generar pensamiento positivo.</p> <p>Implicaciones de una mala relación: Pueden ocasionar un servicio deficiente lo cual puede conllevar a crear una mala atmósfera de la unidad organizativa a la que pertenece o donde presta sus servicios, afectando la toma de decisiones que puede repercutir en la pérdida de</p>	<p>Es responsable por el adecuado uso, mantenimiento y custodia de los equipos, herramientas, recursos tecnológicos, sistemas de información, materiales, documentales, entre otros bienes que le son suministrados para el desarrollo de sus actividades y debe responder por los daños o anomalías que puedan darse por su uso indebido. Debe reportar las fallas e irregularidades que detecte en procura del buen funcionamiento de dichos bienes.</p>



<p>hardware y software del equipo debe considerar cual programa instala para que funcione correctamente y se ajuste al licenciamiento adquirido.</p> <p>Es responsable por el manejo confidencial de la información que administra cada usuario, claves de administrador (en donde se tiene permiso para cambiar la configuración de los equipos e instalar programas) así como por la ejecución de las actividades relativas a la instalación y configuración de programas varios tales como: antivirus para proteger las máquinas de amenazas informáticas como virus, troyanos, programas espías y programas maliciosos, los cuales provocan pérdida de información, errores de sistemas, software y daños de hardware, el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos para el resguardo de la información.</p> <p>Le corresponde atender sea por correo electrónico, llamada telefónica o video llamada por medio de la plataforma, las consultas y gestiones que plantean los usuarios, a fin de brindarles asesoría y orientación adecuada.</p> <p>Debe establecer con fundamento en normas y procedimientos los perfiles de usuarios y acciones para el mantenimiento del equipo.</p> <p>Las reparaciones, soluciones e iniciativas que aporta deben ser confiables y seguras conforme con el diagnóstico efectuado y a su habilidad para atender y resolver problemas y asuntos imprevistos o nuevos retos.</p> <p><u>Eficiencia que se requiere para cumplirlo:</u></p>	<p>información, atrasos de consideración o perjuicio a los usuarios, afectando la credibilidad técnica.</p>	
--	---	--



Brinda respuestas rápidas, oportunas y factibles a los trabajos y problemas que se presenten y mantiene una actitud de servicio al usuario.

Maneja con discreción la información que conoce, tiene capacidad para trabajar bajo presión y en forma proactiva.

Demuestra compromiso con el trabajo bajo criterios de oportunidad, calidad y respeto al marco jurídico vigente.

Implicaciones del error:

Los errores cometidos predecibles e impredecibles que ocurran en el ejercicio del cargo pueden ocasionar:

- Deterioro y pérdida de infraestructura tecnológica.
- Pérdidas de información, daños o atrasos de mucha consideración.
- Distorsiones en el logro de objetivos y expectativas respecto al manejo de programas de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo y software y afectar.
- Insatisfacción del usuario y afectación de relación deseada.
- Incumplimiento de la normativa y procedimientos.
- Mal uso de los recursos públicos asignados.
- Pérdidas económicas y materiales.
- Afectación a la prestación de los servicios institucionales.
- Faltas a la probidad.
- Dar ocasión a la pérdida de credibilidad en procesos de soporte técnico.
- Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles por daños a equipos de la Institución.



Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	No aplica.	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y soporte de redes informáticas • Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público. • Estrategias de servicios de calidad en función del cliente • Legislación, políticas, normas, reglamentos, procedimientos y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia. • Manejo instrumental del idioma inglés (comprensión de lectura). • Mantenimiento de Equipo de Cómputo • Misión, visión, organización y funciones del Ministerio de Salud. • Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud. • Paquetes ofimáticos. • Relaciones humanas • Sistemas informáticos relativos a su ámbito de competencia 	
Competencias		
Tipo de competencia	Nombre de la competencia	Nivel de dominio
Transversales	1. Compromiso con el Servicio Público.	Básico
	2. Integridad en el desempeño de la función pública.	Básico
Del Grupo Ocupacional	3. Dominio y credibilidad técnica.	Intermedio
	4. Calidad y productividad.	Básico
	5. Análisis y solución de situaciones.	Básico
	6. Trabajo colaborativo.	Intermedio
Evidencias		
Las evidencias son los <u>hechos observables y medibles</u> que permiten demostrar los comportamientos requeridos en el cargo.		
Nota: Este apartado será desarrollado de manera conjunta, colaborador(a) y jefatura en el Acuerdo de Compromisos para cada período de evaluación del desempeño.		
Competencia 1 Compromiso en el Servicio	Comportamiento 1 Comprende los valores, políticas y objetivos de su labor y el impacto de éstas en la administración pública costarricense.	
	Comportamiento 2 Comprende la importancia de involucrar al personal de la institución con el servicio público.	
	Comportamiento 3 Conoce y comprende las necesidades de los entes y personas usuarias, demostrando dedicación, interés y sensibilidad por la ciudadanía y el servicio público.	
Competencia 2 Integridad en el desempeño de la función pública	Comportamiento 1 Su actuar es intachable, correcto y se atiene a los valores éticos, normativas institucionales, diversidad y derechos fundamentales.	
	Comportamiento 2	



	En el desempeño de sus funciones, hace un uso responsable de los recursos públicos, anteponiendo el bien de la organización a sus intereses personales.		
Competencia 3 Dominio y credibilidad técnica	Comportamiento 1 Conoce, aplica y domina la información e insumos requeridos en su campo de actividad y cuando se le solicita propone opciones que mejoren su desempeño.		
	Comportamiento 2 Mantiene al día su formación técnica y posee anuencia a recibir recomendaciones y aprender de la experiencia de otras personas.		
Competencia 4 Calidad y productividad	Comportamiento 1 Se hace responsable de los recursos a su cargo.		
	Comportamiento 2 Cumple con las tareas asignadas en el tiempo y forma establecida, de acuerdo con los procedimientos respectivos.		
	Comportamiento 3 Cumple con las tareas que se le encomiendan, apegándose a los protocolos establecidos previamente y solicita dirección cuando se enfrenta a situaciones que desconoce.		
Competencia 5 Análisis y solución de situaciones	Comportamiento 1 Es capaz de reconocer y aplicar en su campo de actividad conceptos básicos, sentido común y experiencia previa en la solución de un problema o situaciones que se le presentan.		
	Comportamiento 2 Es capaz de analizar datos en su campo de actividad y tomar cursos de acción, sin alterar los objetivos definidos, siendo capaz de distinguir situaciones que requieren del apoyo de personal de mayor nivel.		
	Comportamiento 3 Es capaz de incorporar en sus prácticas de trabajo aprendizajes que resultan de la experiencia, para establecer nuevos modos de acción en sus labores, que le permitan agilizar y mejorar las mismas.		
Competencia 6 Trabajo colaborativo	Comportamiento 1 Es flexible para adaptarse a nuevas situaciones pudiendo cumplir sus funciones de manera efectiva en contextos de incertidumbre. Maneja adecuadamente su respuesta emocional cuando constata que los cambios que requiere su organización no se implementan oportuna o eficientemente.		
	Comportamiento 2 Tiene apertura para recibir aportes de las otras personas y variar su criterio, a fin de llegar a acuerdos que ayuden a solucionar conflictos; sostiene relaciones cordiales y aporta ideas que contribuyan a resolver la situación.		
	Comportamiento 3 Contribuye a generar un buen clima de trabajo y de cooperación, mostrando interés por brindar aportes significativos.		
Control de Actualizaciones		No. de Versión: 1.0	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	