



Nombre del cargo: Jefe(a) de Departamento de TIC			
Estrato	Profesional con supervisión formal	Clase de puesto	Profesional Jefe en Informática 2
		Especialidad/Formación	Informática y Computación
Ubicación organizacional	Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Proceso de trabajo	Gestión de tecnologías de información y comunicación
Jefatura inmediata	Director(a) General de Salud	Jefatura que antecede	Ministro(a) de Salud
Propósito del Cargo			
Ejecutar actividades de conducción, planeamiento, organización, coordinación, supervisión, evaluación y control de los procesos de gestión de tecnologías de información y comunicación a nivel institucional, mediante la definición y conducción de las políticas, normas, lineamientos, directrices, planes y proyectos en materia de Tecnologías de Información y Comunicación para los tres niveles de gestión, de igual forma dirigiendo, supervisando y evaluando la formulación, actualización e implementación de procedimientos de trabajo, sistemas, métodos y control de las actividades que ejecutan en el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, con el fin de velar porque las tecnologías de información y comunicación respondan a las necesidades institucionales, en lo que respecta a desarrollo y mejoramiento continuo de la seguridad, disponibilidad, integridad y oportunidad de los sistemas de información, la infraestructura y los servicios. Le corresponde además brindar asesoría y acompañamiento técnico a las autoridades institucionales, así como a las Divisiones y Direcciones del nivel central, regional y local, conduciendo procesos apoyo y supervisión técnica a nivel institucional, a fin de garantizar la aplicación de la normativa técnica y legislación en los tramites propios de su ámbito de competencia.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Administración de las labores técnicas, profesionales y administrativas que se ejecutan en el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Actividad 1	Desarrollar las actividades de planificación, organización, asignación, conducción, ejecución, supervisión, coordinación, control y evaluación de los procesos técnicos y administrativos, actividades, planes, programas y proyectos del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, a través de sus unidades organizativas, realizando la planificación de las acciones correspondientes e implementando los mecanismos de evaluación, control, seguimiento y rendición de cuentas que permitan monitorear el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, en procura del alcance de los objetivos y metas preestablecidos.	
	Actividad 2	Definir, conducir y supervisar la ejecución de la planificación estratégica de Tecnologías de Información y Comunicación y del Plan Operativo Institucional de la unidad organizativa a su cargo, mediante el análisis de las necesidades institucionales, el estudio de las tendencias en tecnologías de información y la identificación de recursos y oportunidades, en coordinación con los interesados y responsables de las unidades, para orientar las actividades y proyectos del Departamento y su personal hacia los requerimientos en materia de tecnologías de información y comunicación de corto y mediano plazo para la consecución de productos relevantes para la institución y para la población en general.	
	Actividad 3	Conducir y supervisar la implementación de las acciones por parte del personal bajo su cargo para la atención de los requerimientos en materia de tecnologías de información y comunicación, velando por el cumplimiento de leyes, normas, decretos ejecutivos, políticas, directrices, circulares y procedimientos, entre otras normativas y disposiciones que regulan su ámbito de competencia, garantizando la rendición de cuentas de su trabajo ante organismos fiscalizadores externos e internos, así como ante las autoridades institucionales, con el propósito de asegurar que sus actuaciones se ajusten al marco de legalidad y se orienten hacia el desarrollo y mejoramiento continuo de la seguridad, disponibilidad, integridad y oportunidad de los sistemas de información, la infraestructura y los servicios tecnológicos.	
	Actividad 4		



	Coordinar proyectos de tecnologías de información y comunicación con representantes de organismos internacionales, entes gubernamentales e instituciones privadas según corresponda, mediante la participación en reuniones de trabajo dentro y fuera del país y en las comunicaciones que se requieran, con el objetivo propiciar la buena marcha de los proyectos y la consecución de los objetivos trazados.
Resultado 2 Emisión de directrices, políticas, lineamientos, normativa o similares en materia de tecnologías de la información y comunicación a nivel institucional	Actividad 1 Conducir la formulación, actualización e implementación de políticas, normas, lineamientos, directrices, procedimientos o similares aplicables a los diferentes procesos de trabajo de tecnologías de información y comunicación a nivel institucional, así como velar por la implementación de acciones de seguimiento para verificar el avance y cumplimiento de dichas disposiciones, con el fin de asegurar la atención de las necesidades institucionales, en lo que respecta a desarrollo y mejoramiento continuo de la seguridad, disponibilidad, integridad y oportunidad de los sistemas de información, la infraestructura y los servicios relacionados.
Resultado 3 Asesoría y coordinación de actividades diversas con superiores, colaboradores y público en general	Actividad 1 Conducir diversas acciones de apoyo, asesoría, acompañamiento y supervisión técnica que realicen las unidades a su cargo hacia los equipos regionales y jefaturas de los tres niveles de gestión, en la ejecución de procesos específicos de tecnologías de la información y comunicación, a fin de garantizar la implementación y cumplimiento de la normativa, procedimientos y disposiciones que regulan esta materia a nivel institucional.
	Actividad 2 Brindar asesoría y emitir criterios técnicos en asuntos encomendados a su nivel de competencia, brindando acompañamiento técnico a los jefes institucionales, compañeros y jefaturas, conduciendo y participando en comisiones y grupos de trabajo, asistiendo a las sesiones del Consejo Ministerial, elaborando oficios e informes y emitiendo recomendaciones, a fin de orientar oportunamente la toma de decisiones y la ejecución de acciones que favorezcan el desarrollo tecnológico institucional y el ejercicio de la función rectora del Ministerio de Salud.
	Actividad 3 Promover la capacitación oportuna del recurso humano institucional en materia de tecnologías de información y comunicación, en procura de fortalecer y mantener actualizados los conocimientos y habilidades del personal del Ministerio de Salud.
Resultado 4 Coordinación y ejecución de otras labores administrativas que se derivan del cargo	Actividad 1 Dirigir, planificar, coordinar, evaluar y supervisar la asignación, organización, distribución y utilización óptima de los recursos financieros, humanos, bienes, servicios e infraestructura del Departamento bajo su responsabilidad, procurando cubrir las necesidades básicas de operación y los planes en desarrollo, acorde con las metas preestablecidas.
	Actividad 2 Redactar, revisar y suscribir oficios, actos administrativos, términos de referencia, instrumentos técnicos y documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza, tomando decisiones finales sobre las actuaciones del equipo de trabajo bajo su cargo, a partir del análisis detallado y estratégico de cada caso, el diagnóstico de las diversas situaciones que se presentan y la evaluación de las consecuencias, costos y riesgos a corto, mediano y largo plazo, asociados a los diferentes escenarios de actuación, a fin de definir los planes de acción a seguir.
	Actividad 3 Garantizar el mantenimiento de un archivo permanente actualizado que garantice el acceso oportuno a la información, la atención oportuna de requerimientos y la toma de decisiones para la prestación efectiva de los servicios por parte del Departamento a su cargo.
	Actividad 4 Rendir informes a sus superiores jerárquicos y entes fiscalizadores, referentes a las acciones realizadas desde su ámbito de competencia y que impactan el abordaje de temas prioritarios en materia de tecnologías de información y comunicación, a fin de garantizar el cumplimiento del



<p>ordenamiento jurídico, la debida gestión de los asuntos y bienes públicos, la integridad, la transparencia y la obligación de rendir cuentas sobre las gestiones que se ejecutan.</p>		
<p>Actividad 5</p> <p>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, Ley General de Control Interno y demás disposiciones normativas que regulan su quehacer.</p>		
Factores de Clasificación Asociados		
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Es responsable de garantizar la disponibilidad de los recursos humanos, materiales, financieros, servicios e infraestructura para el Departamento bajo su cargo, para lo cual concilia los requerimientos respectivos y canaliza con quien ostenta el cargo de Director(a) General de Salud, aquellos asuntos que ameriten una resolución superior.</p> <p>Presenta independencia para planificar, dirigir y coordinar gestiones relativas a su ámbito de competencia con las jefaturas y colaboradores del nivel de gestión central.</p> <p>Le corresponde canalizar con la Dirección General de Salud, las gestiones que requiera coordinar con los niveles regional y local, así como consultar, aspectos relativos a la implementación de políticas, planes, proyectos y prioridades nacionales formulados desde el nivel central, la autorización de trámites administrativos de carácter personal (licencias, vacaciones, permisos, ausencias, entre otros), además de la canalización de requerimientos de recursos (humanos, financieros, bienes, servicios, infraestructura)</p>	<p>Le corresponde administrar y supervisar las actividades que realiza el personal técnico, administrativo y profesional ubicado en el Departamento a su cargo. Debe planificar, organizar, dirigir y controlar el trabajo de las jefaturas de las unidades y personal de oficina que depende directamente de su cargo, además es responsable de conducir y coordinar la inducción al puesto, la asesoría, acompañamiento técnico y capacitación que requieren dichos funcionarios.</p> <p>Le corresponde dictar las instrucciones y recomendaciones necesarias al personal con dependencia directa de su cargo, mediante la comunicación verbal directa o de manera escrita, con el fin de velar por la ejecución diaria de sus labores con el máximo de eficiencia y calidad.</p> <p>Además, debe aplicar las sanciones disciplinarias del personal a su cargo, siguiendo el debido proceso y de acuerdo con la legislación vigente, siempre que se cumplen los supuestos establecidos en el Reglamento Autónomo de Servicios.</p>	<p>Lugares:</p> <p>Sus funciones se realizan en un ambiente de oficina ya sea en el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, en otras unidades organizativas de la institución, principalmente del nivel central o en entidades externas, participando en reuniones u otras actividades. Cuando labora en la modalidad de teletrabajo, labora bajo las condiciones previstas en el contrato establecido.</p> <p>Ambiente:</p> <p>Realiza sus funciones en un lugar cerrado ubicado en oficinas centrales, por lo que generalmente está expuesto a: temperaturas cambiantes, alta contaminación sónica y/o ambiental, problemas de humedad, iluminación y/o ventilación deficiente, hacinamiento, entre otras. Dichas condiciones pueden variar cuando labora bajo la modalidad de teletrabajo.</p> <p>Condiciones:</p> <p>Las actividades del cargo ameritan mantenerse en una posición sedente durante gran parte de la jornada laboral, utilizando la computadora como herramienta principal de trabajo, por lo que se expone a radiaciones constantes; dichas condiciones pueden provocar cansancio, así como afectaciones a la salud física y emocional, tales como: fatiga visual, lumbalgia, síndrome de túnel carpiano, estrés, entre otros.</p> <p>Generalmente labora en horario ordinario durante jornada diurna, sin embargo, la naturaleza y en algunas ocasiones el volumen de su trabajo puede requerir que su jornada se extienda a horario extraordinario.</p> <p>Le corresponde cuando así se requiera, desplazarse a las diferentes unidades organizativas especialmente de nivel nacional, o bien, a entidades externas con el fin de participar en reuniones, capacitaciones y asesorías en materia propia del cargo.</p> <p>Debe cumplir en forma estricta las normas de seguridad e higiene ocupacional establecidas para evitar o disminuir la probabilidad de accidentes o enfermedades laborales.</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</p>



indispensables para la correcta operación del Departamento bajo su cargo.		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.
Modalidad de trabajo	Bimodal (trabajo en oficina y teletrabajo)	
Impacto de la gestión	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos
<p>Nivel de dificultad</p> <ul style="list-style-type: none"> Alto: Asume un alto grado de responsabilidad, ya que debe garantizar que las tecnologías de información y comunicación que utilizan el personal del Ministerio de Salud, en sus tres niveles de gestión, respondan a las necesidades institucionales. <p>Es responsable por la toma de decisiones acertadas en materia desarrollo y mejoramiento continuo de la seguridad, disponibilidad, integridad y oportunidad de los sistemas de información, la infraestructura y los servicios de tecnologías de información y comunicación a nivel institucional.</p> <p>Eficiencia que se requiere para cumplir las actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> Liderazgo proactivo para conducir las actividades del Departamento, a fin de garantizar que las tecnologías de información y comunicación respondan a las necesidades institucionales a nivel nacional. <p>Implicaciones del error</p> <p>Los errores cometidos pueden ocasionar:</p>	<p>Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Autoridades institucionales. Equipo de trabajo del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación. Superiores y personas funcionarias de los tres niveles de gestión. Instituciones del sector público y privado. Organismos internacionales. Proveedores de servicios e insumos. Cliente interno y externo. Público en general <p>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones</p> <p>El cargo exige el manejo de excelentes relaciones interpersonales ya que debe promover acciones de convencimiento, integración y de supervisión, por lo cual requiere administrar efectivamente el manejo de las relaciones con los usuarios internos y externos.</p> <p>Igualmente, el trabajo implica relaciones interpersonales frecuentes y de variado carácter: asesoría, sensibilización y convencimiento a funcionarios del Ministerio y de organismos e instituciones públicos y privados, nacionales e internacionales involucrados en los procesos bajo su ámbito de competencia.</p> <p>Implicaciones de una mala relación</p> <p>Los problemas que puedan presentarse en sus relaciones de trabajo podrían provocar atrasos, toma de decisiones equivocadas, afectar la imagen</p>	<p>Es responsable por la distribución equitativa, el buen uso, mantenimiento y optimización de los recursos tecnológicos, sistemas de información, materiales, documentales, entre otros bienes que le son suministrados a la unidad bajo su cargo, así como para el desarrollo de sus actividades. Debe reportar las fallas e irregularidades que detecte en procura del buen funcionamiento de dichos bienes.</p> <p>Debe garantizar la disponibilidad y mantenimiento de los sistemas de información, la infraestructura y los servicios de tecnologías de información y comunicación a nivel institucional, así como velar por el uso debido de los recursos públicos en materia de su competencia.</p>



<ul style="list-style-type: none"> • Atrasos en la prestación de servicios institucionales. • Afectaciones en la ejecución de planes, programas y proyectos institucionales y sectoriales. • Pérdida o sustracción de información. • Pérdida de recursos económicos. • Atrasos en los objetivos institucionales. • Afectación de la imagen institucional. • Impacto en la prestación de los servicios. • Faltas a la probidad. • Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo. 	<p>institucional por la mala prestación en los servicios, perjudicar el cumplimiento de los objetivos y funciones del Departamentos de Tecnologías de Información y Comunicación y por ende del Ministerio de Salud.</p>	
Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar la declaración de la situación patrimonial ante la Contraloría General de la República. 	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de bases de datos • Administración de costos y riesgos • Administración de infraestructura informática • Administración de proyectos informáticos • Administración pública • Administración y seguridad de redes informáticas • Análisis y desarrollo de sistemas • Coaching laboral • Entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional • Legislación, normativa y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia • Manejo de Personal • Manejo instrumental del idioma inglés (100% comprensión de lectura) • Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud • Organización y funciones del Ministerio de Salud • Paquetes ofimáticos • Planes y políticas nacionales e institucionales relacionados con su gestión • Planificación, seguimiento y evaluación de la gestión pública • Resolución alternativa de conflictos • Salud pública 	



	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Específico de Valoración del Riesgo (SEVRI) • Sistemas informáticos de uso institucional 	
Competencias		
Tipo de competencia	Nombre de la competencia	Nivel de dominio
Transversales	1. Compromiso con el Servicio Público	Avanzado
	2. Integridad en el desempeño de la función pública	Avanzado
Del Grupo Ocupacional	3. Liderazgo	Intermedio
	4. Visión Estratégica	Intermedio
	5. Toma de Decisiones	Intermedio
	6. Comunicación Efectiva	Intermedio
	7. Manejo y Resolución de Conflictos	Intermedio
Evidencias		
<p>Las evidencias son los hechos observables y medibles que permiten demostrar los comportamientos requeridos en el cargo.</p> <p>Nota: Este apartado será desarrollado de manera conjunta, colaborador(a) y jefatura en el Acuerdo de Compromisos para cada período de evaluación del desempeño.</p>		
Competencia 1 Compromiso con el Servicio Público	Comportamiento 1 Su comportamiento se alinea a los valores y objetivos de su rol, comprendiendo a cabalidad el impacto de sus acciones en la administración pública costarricense. Es una persona reconocida por su compromiso con su institución y el servicio público.	
	Comportamiento 2 Es una persona reconocida por generar espacios de conversación y trabajo en el que se promueve el compromiso con el trabajo y la institución, instando al personal de la entidad a querer ir más allá de sus labores cotidianas.	
	Comportamiento 3 Se reconoce por su genuino interés por atender y satisfacer las necesidades de los entes y personas usuarias, dedicando tiempo y esfuerzo en ello. Establece estándares para los procesos de los cuales es responsable, adecuándolos a los criterios de calidad	
Competencia 2 Integridad en el desempeño de la función pública	Comportamiento 1 Se reconoce por actuar con integridad, objetividad, ética, rectitud y transparencia, siendo una persona funcionaria respetuosa de la diversidad y derechos fundamentales en su trato hacia las y los demás. Es transparente y mantiene discreción en la información que maneja, además, se fundamenta en información oportuna, veraz y objetiva.	
	Comportamiento 2 Realiza y promueve el manejo responsable y cuidadoso de los recursos e información institucional.	
Competencia 3 Liderazgo	Comportamiento 1 Identifica las capacidades de las personas y/o equipos. Desea guiar y desarrollar a las demás personas, buscando ir más allá de la coordinación y dirección de equipos, por lo cual promueve estrategias para desarrollarlos y en ocasiones capacita a las y los colaboradores y personas compañeras.	
	Comportamiento 2 Promueve un ambiente de trabajo equitativo, armónico, respetuoso y colaborativo en su equipo/área, actuando en concordancia con ello, y anticipando situaciones que comprometan el ambiente colaborativo.	



	<p>Comportamiento 3 Es una persona propositiva, se concentra en los objetivos exigidos e intenta identificar activamente oportunidades de mejora, tanto en relación a los procesos y/o sistemas a su cargo, como en su propio desempeño (actitudes y acciones). Valora el trabajo bien hecho y tiende a organizar sus actividades en función de alcanzar las metas que se le asignan.</p>	
<p>Competencia 4 Visión Estratégica</p>	<p>Comportamiento 1 Se preocupa por entender las variables del entorno que afectan al país, generándose una opinión hacia donde se debería desarrollar. Se informa y comunica los cambios y tendencias que pueden tener impacto en su entorno, y su área.</p>	
	<p>Comportamiento 2 Es consciente de los beneficios de los cambios organizacionales bien planificados y orienta su trabajo hacia la incorporación de innovaciones en el mediano y largo plazo cuando es necesario.</p>	
	<p>Comportamiento 3 Promueve la participación en su equipo con ideas nuevas que aporten al diseño de procesos y/o proyectos innovadores que agreguen valor a su trabajo y aporten al desarrollo del país.</p>	
<p>Competencia 5 Toma de Decisiones</p>	<p>Comportamiento 1 Utiliza e indaga en diferentes fuentes de información al momento de analizar una situación, siendo una persona proactiva en el planteamiento de soluciones, en las que se integran diversos elementos.</p>	
	<p>Comportamiento 2 Identifica problemas o dificultades en su gestión y planificación, realizando seguimientos periódicos de la labor de su equipo, que permitan controlar el trabajo y corregir cuando sea necesario.</p>	
<p>Competencia 6 Comunicación Efectiva</p>	<p>Comportamiento 1 Se comunica de forma clara, respetuosa y precisa, realizando preguntas para asegurar el entendimiento de su contraparte y parafrasea la idea que manifiesta su interlocutor(a), con base a la escucha atenta de la otra persona.</p>	
	<p>Comportamiento 2 Logra sintetizar de manera clara y asertiva las ideas claves que debe comunicar (oral y escrito), con miras a orientar y/o priorizar la actividad de personas y/o equipos, y promueve nuevas formas que aseguren la fluidez de la información.</p>	
<p>Competencia 7 Manejo y Resolución de Conflictos</p>	<p>Comportamiento 1 Valora y promueve un ambiente armónico, en que las personas se traten de manera afable y respetuosa en situaciones en las que existen diferentes opiniones y/o divergencias entre distintas personas.</p>	
	<p>Comportamiento 2 Analiza y logra identificar las diversas variables que inciden en un problema o conflicto, preocupándose por conocer la posición o versión de cada una de las personas involucradas, asumiendo y comprendiendo las diferencias individuales que están en juego en determinada situación. Interpreta la información e intenciones de las partes involucradas en el conflicto, facilitando soluciones pertinentes a éste y las necesidades de las personas y/o entes involucrados.</p>	
	<p>Comportamiento 3 Destaca por su capacidad de enfrentar las diferencias que se manifiestan en el lugar de trabajo, ya sea a nivel de pares, relación con jefaturas y/o distintos equipos con asertividad. Es capaz de reconocer, dominar y aprender sobre aquellas emociones propias y ajenas que pueden ser percibidas como una ofensa, logrando expresar su opinión con mesura y de forma constructiva.</p>	
Control de Actualizaciones		N° de Versión: 1.0
Aspecto modificado:		Documento de referencia:
Persona responsable:		Fecha: