



Nombre del cargo: Jefe(a) de Unidad de Gestión de Infraestructura Tecnológica			
Estrato	Profesional con supervisión formal	Clase de puesto	Profesional Jefe en Informática 1
		Especialidad/Formación	Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación, Generalista
Ubicación organizacional	Unidad Gestión de Infraestructura Tecnológica, Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Proceso de trabajo	Gestión de tecnologías de información y comunicación.
Jefatura inmediata	Jefe(a) del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Jefatura que antecede	Director(a) de Transformación y Salud Digital
Propósito del Cargo			
Ejecutar actividades de conducción, planeamiento, organización, coordinación, supervisión, evaluación y control de las labores administrativas, técnicas y profesionales que se realizan en la Unidad Gestión de Infraestructura Tecnológica, planificando, dirigiendo y supervisando los procesos de adquisición y administración de los recursos de tecnologías de información y comunicación en los tres niveles de gestión, con el objetivo de proporcionar de garantizar la eficiencia, disponibilidad y continuidad de los servicios de tecnologías de información y comunicación a nivel institucional.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Administración de las labores técnicas, profesionales y administrativas que se ejecutan en la Unidad Gestión de Infraestructura Tecnológica	Actividad 1 Planificar, conducir, coordinar, supervisar y dar seguimiento al proceso de adquisición, asignación, instalación, configuración y mantenimiento del equipamiento informático, software y licenciamiento institucional, mediante la conducción de actividades como: el desarrollo de proyectos de infraestructura tecnológica, la formulación de términos de referencia, la administración y supervisión de los contratos y arrendamientos relacionados con la infraestructura tecnológica, la elaboración estudios e investigaciones en materia de infraestructura tecnológica, la ejecución e implementación de soluciones tecnológicas; entre otras alternativas que permitan asegurar la satisfacción de las necesidades institucionales en esta materia.		
	Actividad 2 Conducir, supervisar y controlar la administración del inventario de hardware y software institucional, con el propósito de garantizar la administración y control sobre dichos activos, optimizar su uso y planificar la atención de las demandas a corto, mediano y largo plazo.		
	Actividad 3 Conducir la administración de los servicios de acceso a internet, correo electrónico y antivirus institucionales, con el objetivo de evitar anomalías en el tráfico y seguridad de la información institucional.		
	Actividad 4 Supervisar y dirigir la adecuada administración del Centro Principal de Datos, así como los sitios alternos, velando por la aplicación de las mejores prácticas de ciberseguridad y seguridad de la información, con el objetivo de apoyar la correcta operación de los sistemas de información de la institución.		
	Actividad 5 Supervisar la atención de los tiquetes relacionados con los servicios de infraestructura tecnológica que se registran desde el Centro de Servicios de TIC, velando por la apropiada atención y registro de las actividades para la solución de incidentes que presenta los usuarios.		
Resultado 2	Actividad 1		



Implementación de métodos, proyectos, estrategias y procedimientos de trabajo y de control	Conducir la formulación e implementación de mecanismos de ciberseguridad y seguridad de la información en la infraestructura tecnológica, a fin de asegurar el resguardo y el buen uso de las tecnologías de información y comunicación para fortalecer su integridad, confidencialidad, oportunidad y disponibilidad.
	Actividad 2 Garantizar la elaboración, actualización y disponibilidad de la documentación técnica de la infraestructura tecnológica que proporcione la información pertinente para la utilización, administración y auditoría del hardware y software institucional.
Resultado 3 Colaboración con las diferentes unidades organizacionales, en la búsqueda de soluciones tecnológicas apropiadas a sus requerimientos	Actividad 1 Asesorar técnicamente a las unidades organizativas de los tres niveles de gestión en materia de adquisición y administración de los recursos de tecnologías de información y comunicación, con el fin de garantizar el cumplimiento de los procedimientos, normativa, directrices y disposiciones técnicas, así como resolver requerimientos institucionales y apoyar la toma de decisiones, con el fin de cumplir con los objetivos de la Institución.
Resultado 4 Asesoría en materia de su competencia	Actividad 1 Proveer asesoría y acompañamiento técnico en la confección de carteles de licitación o compras directas relacionadas con hardware o software, y suministro de herramientas tecnológicas que faciliten el logro de los objetivos institucionales.
Resultado 5 Propuesta e implementación de normas, políticas, lineamientos, procedimientos, manuales y guías de TIC	Actividad 1 Proponer y participar en la formulación, actualización, implementación y divulgación de las políticas, normas, lineamientos, procedimientos, manuales y guías en materia de tecnologías de información y comunicación, de acuerdo a lo que se encuentra definido en el Plan Operativo Institucional y demás requerimientos que puedan surgir, con el fin de último de asegurar la atención de las necesidades institucionales, en lo que respecta al desarrollo y mejoramiento continuo de la ciberseguridad, seguridad de la información, disponibilidad, integridad y oportunidad en la infraestructura tecnológica.
Resultado 6 Coordinación y ejecución de otras labores administrativas que se derivan del cargo	Actividad 1 Planificar, coordinar, evaluar y supervisar la asignación, organización, distribución y utilización óptima de los recursos financieros, humanos, bienes, servicios e infraestructura de la Unidad bajo su responsabilidad, procurando cubrir las necesidades básicas de operación y los proyectos de desarrollo, acorde con las metas preestablecidas.
	Actividad 2 Redactar, revisar y suscribir informes, oficios, procedimientos, actos administrativos, 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 de la Unidad 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 auditoría interna, a fin de garantizar el cumplimiento del 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.



Actividad 5		
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.		
Factores de Clasificación Asociados		
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Es responsable de velar por el uso legítimo y adecuado de los recursos humanos, materiales, financieros, servicios e infraestructura que le han asignado a la Unidad bajo su cargo, por lo que posee libertad para tomar decisiones con respecto a la administración de dicho recurso.</p> <p>Presenta independencia para coordinar gestiones relativas a su ámbito de competencia y que hayan sido previstas en el plan de trabajo, con las jefaturas y colaboradores del nivel de gestión central.</p> <p>Le corresponde canalizar con su superior inmediato, las gestiones que requiera coordinar con los niveles regional y local. Además debe consultar a su jefatura inmediata, aspectos relativos a la aprobación de la planificación anual de actividades de la unidad a cargo, la atención de imprevistos de alta complejidad, la autorización de trámites administrativos de carácter personal (licencias, vacaciones, permisos, ausencias, entre otros), así como la canalización de requerimientos de recursos (humanos, financieros, bienes, servicios, infraestructura) para satisfacer las necesidades básicas de operación de la unidad a su cargo.</p>	<p>Le corresponde administrar y supervisar las actividades que realiza el personal técnico y profesional a su cargo. Debe corresponde planificar, organizar, dirigir y controlar el trabajo de dicho personal, además es responsable de conducir y coordinar la inducción al puesto, además de la asesoría, acompañamiento técnico y capacitación que requieran quienes están bajo su cargo.</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 cumplan los supuestos establecidos en el Reglamento Autónomo de Servicios.</p>	<p>Lugares: 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: 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. La naturaleza de sus funciones amerita el uso frecuente de computadoras, por lo que se expone a radiación constante.</p> <p>Condiciones: Las actividades del cargo ameritan de la 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. 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. Le corresponde cuando así se requiera, desplazarse a las diferentes 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. Debe cumplir en forma estricta las normas de seguridad e higiene ocupacional establecidas para evitar o disminuir la probabilidad de accidentes o enfermedades laborales. 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>
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 gran responsabilidad por la planificación, adquisición y administración de la infraestructura tecnológica de acuerdo con las necesidades de los tres niveles de gestión institucional. <p>En conjunto con la jefatura del Departamento, es responsable de tomar decisiones orientadas al desarrollo y mejoramiento continuo de la seguridad, disponibilidad, integridad y oportunidad de 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 planificación y conducción del proceso de adquisición y administración de los recursos de tecnologías de información y comunicación en los tres niveles de gestión. <p>Implicaciones del error</p> <p>Los errores cometidos pueden ocasionar:</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.• Faltas a la probidad.	<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.• 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 instituciones públicas involucradas 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 institucional por la mala prestación en los servicios, perjudicar el cumplimiento de los objetivos y funciones de la unidad organizativa y por ende del Ministerio de Salud.</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>Apoya a su jefatura en el objetivo de garantizar la disponibilidad y mantenimiento de 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"> • Afectación de la imagen institucional. • Impacto en la prestación de los servicios. • Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo. 		
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 • 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	Básico
	4. Visión Estratégica	Básico



	5. Toma de Decisiones	Básico
	6. Comunicación Efectiva	Básico
	7. Manejo y Resolución de Conflictos	Básico
Evidencias		
<p>Las evidencias son los <u>hechos observables y medibles</u> 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>		
<p>Competencia 1 Compromiso con el Servicio Público</p>	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
<p>Competencia 2 Integridad en el desempeño de la función pública</p>	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.
<p>Competencia 3 Liderazgo</p>	Comportamiento 1	Coordina y/o dirige personas y/o equipos, expresando interés por el desarrollo de las o los mismos. Es capaz de identificar brechas en las capacidades de las personas de su equipo de trabajo, buscando formas de desarrollarlas.
	Comportamiento 2	Participa en acciones que mantienen un ambiente de trabajo equitativo, armónico, respetuoso y colaborativo en su equipo/área.
	Comportamiento 3	Su trabajo se orienta a alcanzar las metas y estándares fijados por su superior y/o la administración pública costarricense.
<p>Competencia 4 Visión Estratégica</p>	Comportamiento 1	Reconoce la estrategia organizacional y la aplica en la ejecución de su trabajo. Mantiene actualización sobre las nuevas tendencias y cambios que pueden afectar al país y su entorno en un futuro inmediato.
	Comportamiento 2	Entiende las razones de los cambios organizacionales. Reevalúa y replantea sus metas y la posibilidad de introducir innovaciones en la medida en que va siendo necesario.
	Comportamiento 3	Transmite a su equipo la importancia de su trabajo y del rol que juega su área dentro de la organización pública, convocando su compromiso e involucramiento en el logro de los objetivos organizacionales.
	Comportamiento 1	



Competencia 5 Toma de Decisiones	Se informa y analiza oportunamente las distintas alternativas y/o posibilidades en una determinada situación, considerando las particularidades del problema, anticipándose a sus consecuencias y riesgos asociados.		
	Comportamiento 2 Realiza su trabajo a partir de planes y metas enmarcados en plazos realistas, monitoreando los efectos de sus decisiones y dejando registro para aprender de la experiencia.		
Competencia 6 Comunicación Efectiva	Comportamiento 1 Tiende a expresarse y escuchar a otros, evitando discordancias entre aquello que desea transmitir y lo que realmente expresa, con el fin de favorecer la claridad y precisión en su exposición.		
	Comportamiento 2 Identifica y transmite de forma efectiva la información requerida para la realización del trabajo de personas y/o equipos.		
Competencia 7 Manejo y Resolución de Conflictos	Comportamiento 1 Se caracteriza por relacionarse con gentileza y respeto en aquellas situaciones en las que existan diferentes opiniones y/o divergencias entre distintas personas.		
	Comportamiento 2 Identifica aquellas variables que inciden en un problema o conflicto, siendo capaz de implementar soluciones pertinentes de acuerdo a las particularidades, de cada situación, atendiendo a las características y necesidades de las personas involucradas.		
	Comportamiento 3 Aborda las situaciones de conflicto de forma asertiva, resguardando el respeto por las diferencias que se manifiestan en el lugar de trabajo, ya sea a nivel de pares, relación con jefaturas y/o distintos equipos. Es capaz de afrontar la situación de forma discreta e imparcial, sin ofender a los demás, ni imponer su opinión de manera agresiva.		
Control de Actualizaciones			N° de Versión: 1.0
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	