



Nombre del cargo: Jefe(a) de Unidad de Gestión de Servicios de TIC			
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 Servicios de Tecnologías de Información y Comunicación, 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 Servicios de Tecnologías de Información y Comunicación, mediante la conducción del proceso de elaboración, aprobación, divulgación, seguimiento y control de políticas, lineamientos y procedimientos, así como de la gestión de incidentes y solicitudes de servicios de tecnologías de información y comunicación (TIC) a nivel institucional, con el fin promover la calidad, seguridad, eficiencia, eficacia, y continuidad de los servicios en tecnologías de información y comunicación.			
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 Servicios de Tecnologías de Información y Comunicación	Actividad 1	Dirigir y orientar las operaciones del Centro de Servicios de TIC, velando por la debida identificación, análisis, registro y canalización de las solicitudes recibidas, así como realizando un monitoreo y evaluación de la calidad y el rendimiento de los servicios brindados, a fin de garantizar la atención eficiente de los requerimientos e iniciativas de los servicios de tecnologías de información y comunicación solicitadas por las unidades organizativas de la institución.	
	Actividad 2	Conducir la administración de los servicios de los sitios web e intranet del Ministerio de Salud, monitoreando la implementación de controles que eviten anomalías en el tráfico y seguridad de los datos, a fin de velar por la calidad, vigencia, veracidad y seguridad de la información oficial de la institución que se encuentra publicada en dichos sitios.	
Resultado 2 Propuesta e implementación de normas, políticas, lineamientos, procedimientos, manuales y guías de TIC	Actividad 1	Conducir y supervisar 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, brindando el seguimiento y el control necesario de las investigaciones que se realizan con el objetivo de garantizar la calidad técnica en el diseño y aplicación de los documentos y normativa que se genere, así como su alineamiento con los estándares internacionales, la legislación y normativa vigente.	
Resultado 3 Dirección y gestión de planes de trabajo	Actividad 1	Conducir la formulación, implementación y seguimiento de un plan de contingencia informático de tecnologías de información y comunicación, a partir de la organización, definición de roles, funciones y responsabilidades, la determinación de vulnerabilidades y escenarios de contingencia (procesos y recursos críticos, amenazas, controles existentes, evaluación del nivel de riesgo, escenarios de riesgos), la definición de estrategias del plan de contingencias, la elaboración del Plan de Contingencia y Recuperación de Servicios de TIC con los eventos de mayor impacto, la definición y ejecución del Plan de Pruebas, la implementación del Plan de Contingencia y su monitoreo, con el propósito de garantizar la continuidad de los servicios	



	de tecnología de información y comunicaciones del Ministerio de Salud, a fin de que se restablezcan en el menor tiempo posible, en caso de la ocurrencia de alguna eventualidad que interrumpa su funcionamiento.	
Resultado 4 Asesoría en materia de su competencia	Actividad 1 Emitir asesoría técnica y participar en los procesos de licitación y compras directas que tengan relación con la adquisición o contratación de tecnologías de Información y comunicación (páginas web, redes sociales, programas informáticos, equipos, entre otros), así como en materia de normas, procedimientos y servicios de tecnologías de información y comunicación, con el propósito 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 servicios.	
Resultado 5 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, normas, 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 y un catálogo de servicios de tecnologías de información y comunicación 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
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	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	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>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>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 cumplen los supuestos establecidos en el Reglamento Autónomo de Servicios.</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.</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 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 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</p> <ul style="list-style-type: none"> Alto: Asume gran responsabilidad por la elaboración, aprobación, divulgación, seguimiento y control de políticas, normas, lineamientos y procedimientos en materia de tecnologías de 	<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. 	<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>información y comunicación, así como por la gestión de incidentes y solicitudes de servicios de TIC a nivel institucional.</p> <p>En conjunto con la jefatura del Departamento, es responsable de tomar decisiones orientadas a garantizar la normalización y gestión eficiente de los servicios en materia de tecnologías de la información y comunicación, en los tres niveles de gestión.</p> <p>Eficiencia que se requiere para cumplir las actividades</p> <ul style="list-style-type: none">• Liderazgo proactivo para planificar y conducir el proceso de elaboración, aprobación, divulgación, seguimiento y control de políticas, lineamientos y procedimientos, así como la gestión de incidentes y solicitudes de servicios de TIC a nivel institucional. <p>Implicaciones del error Los errores cometidos pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atrasos en la prestación de servicios institucionales por incidentes no atendidos en materia de servicios de TIC.• 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.	<ul style="list-style-type: none">• 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>Apoya a su jefatura en el objetivo de garantizar la disponibilidad y mantenimiento de 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.• Faltas a la probidad.• 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">• No aplica	
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• <i>Control Objectives for Information Systems and related Technology</i> (COBIT 2019)• Entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional• <i>Information Technology Infrastructure Library</i> (ITIL)• Legislación, políticas, normas, reglamentos, procedimientos y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia, tales como: tales como: Norma ISO 27001, Normas nacionales para la atención de emergencias y contingencias en TIC, normativa en control y gestión de las TIC, estándares internacionales y normativa nacional en gestión y control de las TIC, entre otros.• 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• Seguridad de la información y ciberseguridad• 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	
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 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 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.
Competencia 4 Visión Estratégica	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.
Competencia 5 Toma de Decisiones	Comportamiento 1 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.



Competencia 7 Manejo y Resolución de Conflictos	Comportamiento 2 Identifica y transmite de forma efectiva la información requerida para la realización del trabajo de personas y/o equipos.		
	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:	