



Nombre del Cargo: Informático(a) 1			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional en Informática 1
		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
Jefatura inmediata	Jefe(a) de Unidad de Gestión de Infraestructura Tecnológica.	Jefatura que antecede	Jefe(a) del Departamento de TIC
Propósito del Cargo			
Participar en labores profesionales de apoyo a funcionarios de mayor nivel en el campo de la informática, dirigidas a contribuir en el desarrollo y mantenimiento de la infraestructura tecnológica de los tres niveles de gestión, colaborando en la implementación de mecanismos de seguridad, administración del inventario de hardware y software, llevando el control de la adquisición y asignación de equipamiento informático, software y licenciamiento institucional, atendiendo y solucionando incidentes de mayor complejidad, realizando estudios e investigaciones en materia de infraestructura tecnológica, brindando asesoría técnica y llevando el control de cumplimiento de contratos a terceros, con el propósito de apoyar 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 Participación en la ejecución de proyectos, estudios e investigaciones relativos al desarrollo y mantenimiento de la infraestructura y servicios tecnológicos	Actividad 1 Participar en la planificación, ejecución, control y evaluación del desarrollo, adquisición, asignación, mantenimiento de la infraestructura y servicios tecnológicos de la institución (equipamiento, software, licenciamiento institucional, entre otros), apoyando el desarrollo de proyectos de infraestructura tecnológica; colaborando en la atención, solución y documentación de incidentes requeridos por medio del Centro de Servicios de TIC; participando en la formulación de términos de referencia, así como en la administración y seguimiento de los contratos y arrendamientos relacionados con la infraestructura tecnológica; participando en la elaboración estudios e investigaciones en materia de infraestructura tecnológica; cooperando en la implantación de acciones orientadas al almacenamiento e interconexión de datos; y contribuyendo en la ejecución e implementación de soluciones tecnológicas para optimizar la gestión interna y seguridad de información institucional; entre otras alternativas que permitan asegurar la satisfacción de las necesidades institucionales en esta materia.		
	Actividad 2 Coadyuvar en la administración del inventario de hardware y software institucional, con el propósito de velar por una adecuada gestión y control sobre dichos activos, optimizar su uso y apoyar la atención de las demandas a corto, mediano y largo plazo.		
	Actividad 3 Brindar asistencia profesional en la administración de los servicios de acceso a internet, correo electrónico y antivirus institucionales, contribuyendo en la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a fin de evitar anomalías en el tráfico y seguridad de la información institucional, facilitando una comunicación ágil y confiable tanto a nivel interno como externo.		
	Actividad 4 Participar en la administración e implementación de mecanismos de seguridad en la infraestructura tecnológica tales como antivirus institucionales, programas de seguridad, servicios de redes y equipos de telecomunicación relacionados, participando en la administración del Centro Principal de datos, apoyando en la solución de problemas con los servidores, gestionando los cambios que se requieran, atendiendo incidentes relativos a la seguridad de la información y a la conexión de datos, a fin de asegurar el resguardo de la información y el buen uso de las tecnologías de información y comunicación para fortalecer su integridad, confidencialidad, oportunidad y disponibilidad.		
Resultado 2	Actividad 1 Participar en comisiones y equipos de trabajo, para buscar soluciones a los problemas que se presentan, contribuir en el desarrollo de proyectos específicos, estudios e investigaciones en materia de infraestructura tecnológica, a partir del aporte en la emisión de criterio técnico		



Participación en comisiones y equipos de trabajo	y retroalimentación desde el ámbito acción, con el fin de buscar la mejora de las herramientas tecnológicas y la atención de los servicios que ofrece la institución.	
Resultado 3 Asesoría técnica y atención y resolución de consultas y trámites complejos	Actividad 1 Atender y resolver las consultas de superiores, personal de la institución, empresas contratadas y personas usuarias, en materia de desarrollo, adquisición, asignación y mantenimiento de infraestructura tecnológica, con el fin de colaborar en la resolución de requerimientos institucionales, de conformidad con lo que dictan los procedimientos, normativa, directrices y disposiciones técnicas en materia de su competencia.	
	Actividad 2 Participar en las actividades de acompañamiento técnico y capacitación dirigidas al personal de los tres niveles de gestión, en materia de su competencia, por medio de reuniones, charlas y talleres presenciales o virtuales, brindando seguimiento y al cumplimiento de los procedimientos, protocolos e instrumentos tecnológicos emitidos, elaborando un informe que respalde las acciones realizadas como sustento para la toma de decisiones de sus superiores, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, metas y procedimientos vigentes en los procesos relacionados con su accionar.	
Resultado 4 Colaboración en la formulación, actualización, validación, divulgación e implementación del marco normativo, políticas, lineamientos, procedimientos, manuales y guías en materia de tecnologías de información y comunicación	Actividad 1 Colaborar en la formulación, actualización, validación, divulgación e implementación del marco normativo, políticas, lineamientos, procedimientos, manuales, guías, instructivos y herramientas similares en materia de tecnologías de información y comunicación, emitiendo criterio técnico, recomendaciones, proponiendo ajustes y mejoras que contribuyan con su alineamiento con los estándares internacionales, la legislación y la normativa vigente.	
Resultado 5 Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo	Actividad 1 Proponer, actualizar y analizar bases de datos, expedientes y otros compendios de información que faciliten el acceso oportuno a datos confiables, la atención oportuna de requerimientos, la emisión de criterio y recomendaciones técnicas para la toma de decisiones de los superiores, en materia financiera.	
	Actividad 2 Redactar y firmar informes, oficios, actas, boletas, reportes 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, instrumentos técnicos y normativa vigente, a fin de sustentar técnica y legalmente los actos administrativos que 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.	
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
		<u>Lugares:</u>



<p>Ejerce sus funciones con cierto grado de independencia de acuerdo con los principios básicos de su profesión, siguiendo métodos y procedimientos preestablecidos en manuales, disposiciones, normativa y legislación vigente.</p> <p>La supervisión de su trabajo se hace a través de la apreciación y revisión directa de la ejecución de las tareas, tales como el apoyo que brinda en el desarrollo de proyectos de infraestructura tecnológica, la atención, solución y documentación de incidentes requeridos por medio del Centro de Servicios de TIC, la participación en formulación de términos de referencia, la colaboración en la administración y seguimiento de los contratos y arrendamientos relacionados con la infraestructura tecnológica, la participación en la elaboración estudios e investigaciones en materia de infraestructura tecnológica; la implantación de acciones orientadas al almacenamiento e interconexión de datos, el apoyo en la implementación de soluciones tecnológicas para optimizar la gestión interna y seguridad de información la realización de estudio, la emisión de criterios y recomendaciones, la atención de los usuarios, la confección de informes, oficios manuales, guías y demás documentos que presenta. También se considera la actitud hacia el aprendizaje continuo, la adaptación al cambio y la capacidad para contribuir al cumplimiento de las metas y objetivos, a través de la contribución al trabajo en equipo. Se valoran los métodos que aplica, la calidad y oportunidad del trabajo realizado, los servicios prestados y los resultados obtenidos, los aportes originales a las actividades asignadas, la</p>	<p>Le puede corresponder coordinar actividades con personal de igual o menor nivel.</p>	<p>Sus funciones se realizan en un ambiente de oficina en la dependencia en donde se ubica, en otras unidades organizativas de la Institución o en entidades externas, participando en actividades como reuniones, capacitaciones u otras actividades.</p> <p>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 una oficina, se ve expuesto a condiciones climáticas y ambientales cambiantes, tales como: temperaturas variables, 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: Las actividades del cargo ameritan el desplazamiento constante para brindar atención de los incidentes y efectuar acciones de coordinación, control, evaluación y enlace con personas usuarias, proveedores u otros. 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 personas usuarias, control y revisión de equipos, servidores u otros. Además le puede corresponder desplazarse a diferentes lugares dentro del país, para participar en capacitaciones, labores de acompañamiento técnico y efectuar otras actividades propias del cargo y por designación de su jefatura inmediata.</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</p>
---	---	---



<p>forma en cómo se desenvuelve, la habilidad para atender y resolver problemas y asuntos imprevistos, la capacidad de cooperación, la dedicación, diligencia y compromiso con el trabajo y su disposición para atender al usuario.</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> <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>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 Moderado: Participa en labores profesionales de apoyo a funcionarios de mayor nivel en el campo de la informática, dirigidas a contribuir en el desarrollo y mantenimiento de la infraestructura tecnológica de los tres niveles de gestión, colaborando en la implementación de mecanismos de seguridad, administración del inventario de hardware y software, llevando el control de la adquisición y asignación de equipamiento informático, software y licenciamiento institucional, atendiendo y solucionando incidentes de mayor complejidad, realizando estudios e investigaciones en materia de infraestructura tecnológica, brindando asesoría técnica y llevando el control de cumplimiento de contratos a terceros,</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 de la unidad organizativa donde se ubica. • Superiores y personas funcionarias de los tres niveles de gestión institucional. • Representantes de otras instituciones públicas y privadas. • Empresas proveedoras de servicios o productos. • Público en general. <p>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones El cargo exige relaciones interpersonales frecuentes, que implican la atención personalizada a la persona</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>con el propósito de apoyar la eficiencia, disponibilidad y continuidad de los servicios de tecnologías de información y comunicación a nivel institucional.</p> <p>En su labor cotidiana tiene acceso a información sensible o confidencial, razón por la cual debe mantener discreción de los asuntos que conoce para evitar conflictos que afecten la protección de datos personales, la imagen institucional y atenten contra los objetivos.</p> <p>Eficiencia que se requiere para cumplir las actividades</p> <p>Mantiene una actitud positiva y de servicio, a fin de atender los requerimientos de la unidad organizativa, con calidad y oportunidad, estableciendo relaciones interpersonales positivas, transmitiendo asertivamente la información que se deriva de los asuntos en que trabaja y brindando soluciones factibles a los trabajos y problemas que se presenten.</p> <p>Implicaciones del error</p> <p>Los errores cometidos pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mal almacenamiento y resguardo de los datos de la Institución relacionados al hardware, software y los diferentes servicios necesarios afectando la gestión interna y seguridad de información institucional• Pérdida de información valiosa por la incorrecta aplicación de parches o actualizaciones, si no cuentan con los respaldos correspondientes• Daños en los equipos de cómputo, lo que repercutiría sobre los bienes públicos. <p>Otras consecuencias de eventuales errores pueden ser los siguientes:</p>	<p>usuaria, así como el constante intercambio y traslado de información.</p> <p>Requiere un alto nivel de habilidades interpersonales, para regular y administrar el manejo de las relaciones con personas usuarias y personal de la institución.</p> <p>Debe sostener la calidad de los vínculos regulares y crear nuevos, en los cuales debe representar los intereses del centro de trabajo en el que se encuentra destacado y fortalecer la imagen como representante de la institución.</p> <p>Implicaciones de una mala relación</p> <p>Los problemas que puedan presentarse en sus relaciones de trabajo podrían afectar la imagen institucional y la credibilidad técnica, provocar atrasos, perjudicar el ambiente laboral y afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>	
--	--	--



<ul style="list-style-type: none"> • Faltas a la probidad. • Afectación de la imagen institucional. • Dar ocasión a la pérdida de credibilidad de la unidad organizativa. • Daños morales por un mal manejo de información sensible o confidencial. • Afectación de la relación deseada con los usuarios. • Desorientación e insatisfacción de los usuarios. • Mal uso de los recursos públicos asignados. • Omisión o supresión de información relevante. • Pérdidas económicas y materiales. • Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a cargo. 		
Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	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 y seguridad de redes informáticas • Análisis y desarrollo de sistemas • Paquetes ofimáticos • Sistemas informáticos de uso institucional • Administración Pública • Estrategias de servicios de calidad en función del cliente • Ética y probidad • Gestión del Riesgo • Legislación, políticas, normas, reglamentos, procedimientos y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia • 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	Intermedio
	2. Integridad en el desempeño de la función pública	Intermedio
Grupo Ocupacional	3. Análisis y Solución de Situaciones	Intermedio
	4. Acción Estratégica e Innovadora	Intermedio
	5. Gestión de Calidad	Intermedio
	6. Sensibilidad Tecnológica	Intermedio
	7. Trabajo colaborativo	Avanzado
Evidencias		
Las evidencias son los hechos observables y medibles 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 Se compromete y apoya a la institución ajustando día a día en sus acciones los valores, políticas y objetivos de su rol.	
	Comportamiento 2 Promueve por medio de su ejemplo el compromiso en las personas y/o equipos de trabajo, y lealtad dentro de la administración pública costarricense.	
	Comportamiento 3 Tiende a ponerse en el lugar de la persona ciudadana en sus labores cotidianas, y actúa en función de ello; conoce cabalmente las necesidades y expectativas de los entes y personas usuarias de la Institución y trata de resolverlas.	
Competencia 2 Integridad en el desempeño de la función pública	Comportamiento 1 Se esfuerza por alinear sus propias actividades y prioridades para alcanzar los resultados que se le exigen. Se involucra en los proyectos, especialmente si son de su área. Es una persona que se siente cómoda participando de forma leal y comprometida en el día a día.	
	Comportamiento 2 Es responsable y cuida el uso de los recursos públicos, velando por la transparencia de la información y desarrollando acciones concretas para promover la comprensión y cumplimiento de los estándares éticos en las personas y/o equipos.	
Competencia 3 Análisis y Solución de Situaciones	Comportamiento 1 Reconoce y comprende el entorno, su proceso de trabajo y la información significativa que se genera e involucra en el mismo, y es capaz de hacer conexiones entre datos, presentando análisis lógicos respecto de los problemas fundamentales.	
	Comportamiento 2 En las labores propias de su campo de actividad, es capaz de realizar análisis, proponer e implementar soluciones que resultan efectivas para optimizar su trabajo o resolver nuevas situaciones.	
	Comportamiento 3 Es capaz de sistematizar información y buscar, de forma constante el establecimiento de mecanismos de mejora continua y optimización de las tareas a su cargo, compartiendo con las demás personas integrantes del equipo de trabajo las acciones realizadas.	
Competencia 4 Acción Estratégica e Innovadora	Comportamiento 1 Se adecua a los cambios y participa en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.	
	Comportamiento 2 Es capaz de sistematizar las dificultades que se le presentan en su trabajo y de proponer soluciones alternativas que mejoren su desempeño.	



	Comportamiento 3 Influye en el actuar de las personas, para mejorar la eficiencia de los procesos de trabajo y el buen uso de los recursos.		
Competencia 5 Gestión de Calidad	Comportamiento 1 Tiene interiorizados los estándares e indicadores de eficiencia, y se compromete con nuevos proyectos que buscan mejorarla, reflejando profesionalismo y dedicación.		
	Comportamiento 2 Anticipa, en relación a sus funciones, los requerimientos de la persona usuaria, generando productos de calidad en el menor tiempo posible.		
Competencia 6 Sensibilidad Tecnológica	Comportamiento 1 Identifica cambios tecnológicos que puedan afectar su desempeño y/o desarrollo laboral, y busca alternativas que le permitan adaptarse a las nuevas tendencias tecnológicas y de comunicación.		
	Comportamiento 2 Maneja la totalidad de las herramientas informáticas requeridas para el desempeño de su función y establece coordinaciones efectivas utilizando tecnologías de comunicación. Busca, analiza y organiza información utilizando los diferentes medios tecnológicos disponibles.		
	Comportamiento 3 Busca la información disponible en la organización cuando requiere resolver situaciones que se le presentan, y genera análisis e informes que pone a disposición de su equipo.		
Competencia 7 Trabajo colaborativo	Comportamiento 1 Es capaz de modificar su comportamiento y planificación, para adaptarse a cambios que surgen en el entorno, manteniendo el profesionalismo y demostrando flexibilidad, e integridad emocional, alcanzando los objetivos previstos en el tiempo establecido. Colabora proactivamente con las estrategias diseñadas para afrontar los cambios que afectan su ámbito de acción, y el de la institución en general.		
	Comportamiento 2 Identifica escenarios de posibles situaciones de conflictos, que puedan afectar su unidad de trabajo y que podrían dificultar cumplir los objetivos, comunicando oportuna y objetivamente los hechos a su equipo y/o superiores.		
	Comportamiento 3 Promueve el trabajo en equipo tanto a lo interno de su unidad de trabajo, como con otras áreas de la organización, y valora las experiencias e ideas de las demás personas.		
Control de Actualizaciones		N° de Versión: 1.0	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	