

MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

Nombre del Cargo: Informático(a) 2			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional en Informática 2
		Especialidad/Formación	Gestión de tecnologías de información y comunicación, Ingeniería de Software
Ubicación organizacional	Unidad de 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) de Unidad de Gestión de Servicios de TIC	Jefatura que antecede	Jefe(a) de Departamento de TIC
Propósito del Cargo			
Ejecutar actividades profesionales que exigen independencia de criterio en el campo de la informática, participando activamente en la elaboración, divulgación, seguimiento y control de políticas, lineamientos y procedimientos en materia de TIC, realizando estudios e investigaciones de su ámbito de competencia, brindando asesoría técnica, gestión de incidentes complejos, atención de solicitudes de servicios especializados y ejecutando otras acciones dirigidas a contribuir con la calidad, seguridad, eficiencia, eficacia, y continuidad de los servicios en tecnologías de información y comunicación de los tres niveles de gestión del Ministerio de Salud.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Diseño y ejecución de proyectos, estudios, análisis, investigaciones y otras acciones relativas a la gestión de servicios de TIC	Actividad 1 Participar en el desarrollo de estudios e investigaciones relacionadas con tecnologías de información y comunicación y su marco jurídico, apoyando el análisis y la aplicación de técnicas y medidas de control en el sistema de gestión basados en estándares nacionales e internacionales, colaborando en la formulación, implementación y seguimiento del plan de contingencia informático de tecnologías de información y comunicación, para garantizar la prestación de los servicios y la reducción de vulnerabilidad a amenazas generadoras de riesgo que pongan en peligro la estabilidad del sistema operacional y organizacional del Ministerio.		
	Actividad 2 Brindar apoyo profesional en la atención y seguimiento de incidentes y solicitudes de servicios e iniciativas de tecnologías de información y comunicación requeridas por las unidades organizativas o usuarios internos y externos, contribuyendo en el monitoreo y evaluación de la calidad y el rendimiento de los servicios brindados, con el propósito apoyar la optimización y continuidad de los servicios de tecnología de información y comunicaciones del Ministerio de Salud.		
	Actividad 3 Participar en la administración de los servicios de los sitios web e intranet de la institución, mediante el monitoreo y evaluación de la calidad y el rendimiento de estos servicios a fin de evitar anomalías en el tráfico y velar por la calidad, vigencia, veracidad y seguridad de la información oficial de la institución que se encuentra publicada en dichos sitios.		
	Actividad 4 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), con el objetivo de que la contratación y compra de bienes y/o servicios satisfaga las necesidades de la institución, así como asegurando que los proyectos culminen exitosamente, de acuerdo con los objetivos establecidos.		
Resultado 2 Establecimiento e implementación de estándares y procedimientos	Actividad 1 Participar en la formulación, diseño, implementación, seguimiento, evaluación y control de las políticas, normas, lineamientos, procedimientos, manuales y guías en materia de tecnologías de información y comunicación en los tres niveles de gestión, proponiendo los cambios pertinentes, actualizando las metodologías e instrumentos técnicos pertinentes, emitiendo criterio técnico a fin de que se ajusten con la legislación vigente y con los estándares internacionales, con el propósito de velar por la seguridad, integridad, confidencialidad y la calidad de la información en la prestación de los servicios TIC.		

<p>Resultado 3 Participación en comisiones y equipos de trabajo</p>	<p>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 y la emisión de normativa, entre otros, a partir del aporte en la emisión de criterio técnico y retroalimentación desde el ámbito acción, con el fin de buscar la mejora en la atención de los servicios de TIC que ofrece la institución.</p>	
<p>Resultado 4 Asistencia y participación en actividades de capacitación y atención de consultas</p>	<p>Actividad 1 Brindar orientación y apoyo a sus superiores, personas funcionarias en los tres niveles de gestión y público en general en el campo de su competencia, así como atender diferentes dudas, solicitudes y evacuar consultas de manera personal, por teléfono, gestión de incidentes y/o herramientas electrónicas, con el objeto de satisfacer las necesidades e inquietudes planteadas, en materia propia de los servicios TIC.</p> <p>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.</p>	
<p>Resultado 5 Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo</p>	<p>Actividad 1 Proponer, actualizar y analizar bases de datos, expedientes, catálogos de servicios 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
<p>Independencia</p>	<p>Supervisión ejercida</p>	<p>Entorno de trabajo</p>
<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,</p>	<p>le puede corresponder coordinar actividades con personal de igual o menor nivel, al cual orienta en los procedimientos de trabajo y vela por el cumplimiento de los requerimientos y normas técnicas propias de la actividad.</p>	<p>Lugares: 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,</p>

MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

<p>tales como la participación en estudios e investigaciones relacionadas con tecnologías de información y comunicación, las acciones de monitoreo y evaluación de la calidad y el rendimiento de los servicios, la administración de los servicios de los sitios web e intranet de la institución, la participación en los procesos de licitación y compras directas, la formulación, diseño, implementación, seguimiento, evaluación y control de las políticas, normas, lineamientos, procedimientos, manuales y guías en materia de tecnologías de información y comunicación, la emisión de criterios y recomendaciones, la atención de los usuarios, la confección de informes, oficios 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 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>hacinamiento, entre otras. Dichas condiciones pueden variar cuando labora bajo la modalidad de teletrabajo.</p> <p>Condiciones: 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; 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>Adicionalmente, su trabajo demanda esfuerzo físico por los desplazamientos que realiza, cuando le corresponde realizar brindar capacitaciones, asesoramiento y acompañamiento a las personas funcionarias de los tres niveles de gestión, entre otras tareas propias del cargo, teniendo que mantener una misma postura cuando las distancias son largas y exponiéndose a inclemencias del tiempo del tiempo.</p> <p>El ejercicio del cargo exige esfuerzo mental para gestionar de una manera efectiva el tiempo y a la vez atender de manera oportuna los requerimientos que le soliciten, para lo cual debe prestar atención, ser imparcial, tener discreción, comprender el concepto de confidencialidad, saber tratar con las personas mantener la escucha activa, ser paciente y mantener el autocontrol, a fin de interactuar asertivamente y comunicar las ideas de manera clara y sencilla, utilizando un lenguaje positivo y manteniendo una actitud negociadora.</p> <p>Generalmente labora en horario ordinario durante jornada diurna, sin embargo, la naturaleza y el volumen de su trabajo puede requerir que su jornada se extienda a horario extraordinario.</p> <p>Le puede corresponder desplazarse a diferentes lugares a nivel nacional, para participar en reuniones, capacitaciones, atender incidentes informáticos u 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, tales como la utilización del equipo de protección personal.</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>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>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, coadyuvando en la elaboración, divulgación, seguimiento y control de políticas, lineamientos y procedimientos en materia de TIC, brindando apoyo a la gestión de incidentes, atendiendo solicitudes de servicios, participando en la realización de estudios e investigaciones relacionados, brindando asesoría técnica y ejecutando otras acciones dirigidas a contribuir con la calidad, seguridad, eficiencia, eficacia, y continuidad de los servicios en tecnologías de información y comunicación de los tres niveles de gestión del Ministerio de Salud.</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 Mantiene una actitud positiva y de servicio, a fin de atender los</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 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>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>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 Los errores cometidos pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inadecuada asesoría a sus superiores induciéndolos a la mala toma de decisiones. • Errores en la normativa, procedimientos y otros documentos que emite que conllevaría a equivocaciones y consecuencias perjudiciales sobre los servicios que brinda la institución. • Una inadecuada atención de los incidentes reportados puede ocasionar interrupción en los servicios TIC, provocando atrasos en los procesos poniendo en peligro la estabilidad del sistema operacional y organizacional del Ministerio. • Pérdida de información valiosa por la incorrecta por interrupción en los servicios TIC, si no se cuenta 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> <ul style="list-style-type: none"> • Faltas a la probidad. • Afectación de la imagen institucional. 	<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"> • 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"> • Accesibilidad web • Administración, instalación y configuración de administradores de contenidos (CMS) • 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 • <i>Control Objectives for Information Systems and related Technology</i> (COBIT 2019) • <i>Information Technology Infrastructure Library</i> (ITIL) • 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, 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. • Misión, visión, organización y funciones del Ministerio de Salud 	

	<ul style="list-style-type: none"> Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud Paquetes ofimáticos Relaciones humanas Seguridad de la información y ciberseguridad 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		
<p>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.</p>		
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	
Aspecto modificado:	Documento de referencia:
Persona responsable:	Fecha:
N° de Versión: 1.0	