

MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

Nombre del Cargo: Informático(a) 1			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional en Informática 1
		Especialidad/Formación	Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación, Ingeniería de Software
Ubicación organizacional	Unidad de Gestión de Sistemas de Información, Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación	Proceso de trabajo	Gestión de tecnologías de información y comunicación
		Jefatura que antecede	Jefe(a) de Departamento de TIC
Propósito del Cargo			
Participar en labores profesionales de apoyo a funcionarios de mayor nivel en el ámbito de la informática, dirigidas a contribuir en la realización de proyectos, estudios y gestiones diversas, apoyando el análisis, desarrollo, implementación, capacitación, documentación y mantenimiento de sistemas de información, auditorías de sistemas, desarrollo de aplicaciones específicas y uso de los recursos informáticos, con el fin de proveer a la institución de sistemas de información de punta y soluciones tecnológicas confiables, integrables y seguras para la atención de las necesidades de los tres niveles de gestión en el cumplimiento de los objetivos institucionales.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Participación en investigaciones de factibilidad de proyectos informáticos, así como asistencia profesional en el diseño de estructuras, desarrollo, implantación, análisis y mantenimiento de sistemas de información, programas y aplicaciones informáticas	Actividad 1 Coadyuvar en investigaciones y proyectos sobre factibilidad, desarrollo e implementación de sistemas y aplicaciones informáticas, colaborando en sesiones de trabajo para el levantamiento de los requerimientos del sistema y la escritura de los escenarios, cooperando en el estudio de factibilidad, en el diseño de la estructura lógica de la base de datos, en el desarrollando el sistema y los reportes, en la evaluación de avances y en la rendición de cuentas ante el coordinador funcional de proyecto, contribuyendo en la ejecución del plan piloto, en la corrección de las inconsistencias u omisiones, en la elaboración del manual de usuario, en la capacitación a las personas usuarias, en la confección del informe técnico final y en la reingeniería de sistemas, con el propósito de apoyar la implementación y operación de sistemas de información con las características de oportunidad, calidad y seguridad que la institución requiere.		
	Actividad 2 Participar como contraparte técnica en el desarrollo de sistemas de información, apoyando la elaboración de los términos de referencia y la revisión de los productos generados por la empresa contratada, así como participando en la capacitación a las personas usuarias para la implementación de los sistemas, con el propósito de contribuir en la adquisición y uso del software y la contratación de servicios, de conformidad con los requerimientos de la institución.		
	Actividad 3 Brindar asistencia profesional en el análisis e implementación de acciones para el mantenimiento de los sistemas informáticos de la institución por medio de la incorporación de nuevos requerimientos, la implementación de cambios en el sistema, la realización de pruebas y la generación de reportes, con el fin de colaborar en la implementación de nuevas soluciones que satisfagan las necesidades de las personas usuarias, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.		
	Actividad 4 Coadyuvar en la creación y administración de bases de datos de los sistemas de producción e implementación de estándares y procedimientos de seguridad para los sistemas de comunicación de datos, velando por el mantenimiento, respaldo, restauración, seguridad, integridad, facilidad de uso y productividad de éstos, que ayuden a prevenir situaciones anómalas que afecten la prestación de los servicios institucionales.		
	Actividad 5 Colaborar en la confección de manuales de operación, instructivos e instrumentos técnicos relativos a la gestión de la información, en áreas tales como seguridad informática, servicios telemáticos, gestión documental, inventario de recursos informáticos y equipos activos de la red, reporte y seguimiento de información, manejo de incidentes y delitos informáticos, protección de derechos de autor, respaldo y recuperación		

	de bases de datos, respaldo y recuperación de servidores institucionales entre otros, según las normas y estándares vigentes con el fin que se muestre la secuencia del proceso automatizado en proyectos que permitan almacenar la documentación del sistema de información.
Resultado 2 Participación en comisiones y equipos de trabajo	Actividad 1 Participar en comisiones y equipos de trabajo, para buscar soluciones a los problemas que se presentan y contribuir en el desarrollo de proyectos específicos, planes, estudios e investigaciones en materia de sistemas de información, para la implementación de nuevas soluciones u otras acciones, a partir del aporte en la emisión de criterio de técnico y la retroalimentación desde su ámbito acción, con el fin de buscar la mejora de las herramientas tecnológicas y la prestación efectiva 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, con relación a los proyectos informáticos en los que participa y de conformidad con lo que dicta las leyes, normas, reglamentos, procedimientos y protocolos en relación a su ámbito de competencia. Actividad 2 Participar en las actividades de capacitación y acompañamiento técnico dirigidas al personal de los tres niveles de gestión, con respecto a la implementación de sistemas y aplicaciones informáticas, por medio de reuniones y talleres presenciales o virtuales, apoyando en el seguimiento y 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 y guías 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 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 de su competencia. Actividad 2 Redactar y firmar informes, oficios, guías 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 eventuales procesos de apelación. 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.

MANUAL DE CARGOS DEL MINISTERIO DE SALUD

Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<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 la colaboración en investigaciones y proyectos sobre factibilidad, desarrollo, implementación y mantenimiento de sistemas y aplicaciones informáticas, el apoyo como contraparte técnica en proyectos específicos, la contribución en la creación y administración de bases de datos, manuales y otros, 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>Le puede corresponder coordinar actividades con personal de igual o menor nivel.</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, 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>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, discreto, 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. Le puede corresponder desplazarse a diferentes lugares a nivel nacional, para participar en reuniones, capacitaciones 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 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>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>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: Ejecuta labores profesionales de carácter asistencial a personal de mayor nivel en el ámbito de la informática, dirigidas a contribuir en la realización de proyectos, estudios y gestiones diversas, apoyando el análisis, desarrollo, implementación, capacitación, documentación y mantenimiento de sistemas de información, auditorías de sistemas, desarrollo de aplicaciones específicas y uso de los recursos informáticos, con el fin de proveer a la institución de sistemas de información de punta y soluciones tecnológicas confiables, integrables y seguras para la atención de las necesidades de los tres niveles de gestión en el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>En su labor cotidiana tiene acceso a información sensible o confidencial, razón por la cual debe mantener</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</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>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 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. • La incorrecta gestión en la migración de software, bases de datos u otros elementos de los sistemas de información automatizados, que se encuentran en operación, podría provocar la pérdida valiosa de información, si no cuentan con los respaldos correspondientes. • Daños en los sistemas de información institucional y equipos de cómputo, lo que repercutiría sobre los bienes públicos y seguridad de la información. • Faltas a la probidad. 	<p>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 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"> • 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. • Atrasos en los tiempos de respuesta. • Incumplimiento a la normativa y procedimientos. • Atrasos en la prestación de los servicios institucionales y afectación al cumplimiento de los objetivos de la unidad organizativa. • Omisión o supresión de información relevante. • Pérdidas económicas y materiales. • Perjuicio sobre la salud pública. • 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 Pública • Administración y seguridad de redes informáticas • Análisis y desarrollo de sistemas 	

<ul style="list-style-type: none"> • 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		
<p>Las evidencias son los hechos observables y medibles que permiten demostrar los comportamientos requeridos en el cargo.</p> <p>Nota: Este apartado será desarrollado de manera conjunta, colaborador(a) y jefatura en el Acuerdo de Compromisos para cada período de evaluación del desempeño.</p>		
Competencia 1 Compromiso con el Servicio Público	Comportamiento 1 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.	

	<p>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.</p>		
	<p>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.</p>		
<p>Competencia 4 Acción Estratégica e Innovadora</p>	<p>Comportamiento 1 Se adecua a los cambios y participa en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.</p>		
	<p>Comportamiento 2 Es capaz de sistematizar las dificultades que se le presentan en su trabajo y de proponer soluciones alternativas que mejoren su desempeño.</p>		
	<p>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.</p>		
<p>Competencia 5 Gestión de Calidad</p>	<p>Comportamiento 1 Tiene interiorizados los estándares e indicadores de eficiencia, y se compromete con nuevos proyectos que buscan mejorarla, reflejando profesionalismo y dedicación.</p>		
	<p>Comportamiento 2 Anticipa, en relación a sus funciones, los requerimientos de la persona usuaria, generando productos de calidad en el menor tiempo posible.</p>		
<p>Competencia 6 Sensibilidad Tecnológica</p>	<p>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.</p>		
	<p>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.</p>		
	<p>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.</p>		
<p>Competencia 7 Trabajo colaborativo</p>	<p>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.</p>		
	<p>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.</p>		
	<p>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.</p>		
Control de Actualizaciones		N° de Versión: 1.0	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	