

Analista Asistente C en Gestión de Infraestructura Informática			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional en Informática 1 C
		Especialidad/Formación	Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación Subespecialidad Gestión de Infraestructura
Ubicación organizacional	Departamento de Gestión de Servicios	Proceso de trabajo	Labores profesionales asistenciales en gestión de infraestructura y servicios informáticos.
Jefatura inmediata	Jefe de Gestión de Servicios	Jefatura que antecede	Director (a) de Tecnologías de Información
Propósito del Cargo			
Realizar labores profesionales asistenciales en el campo de la informática, orientadas a la administración, desarrollo y mantenimiento de gestión de infraestructura y servicios informáticos que se brindan en las diferentes áreas del Consejo Nacional de Vialidad.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado N° 1 Asistencia profesional en Gestión de Infraestructura y Servicios Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> Participar en el diseño y creación de la estructura lógica y física de los computadores principales (servidores) del Conavi del área de producción y de desarrollo. Investigar sobre los diferentes programas instalados en los servidores de producción. Participar en actividades de capacitación, reuniones, comités, comisiones o grupos de trabajo, tanto internos como externos de acuerdo con los requerimientos institucionales. 		
Resultado N° 2 Ejecución de labores profesionales en informática	<ul style="list-style-type: none"> Efectuar el mantenimiento y revisión de todos los servidores de Conavi. Generar y establecer reportes del comportamiento de los sistemas en producción en cuanto al tiempo de ejecución en los servidores. Realizar migraciones de sistemas de información, productos instalados en servidores o sistemas operativos que operan en producción a nuevas versiones. (cambio de versión) Validar la configuración y operatividad de la solución de respaldo automatizada. Analizar, crear y recuperar respaldos de las diferentes bases de datos de producción de los sistemas disponibles y prever situaciones anómalas. Analizar, crear y recuperar respaldos de los diferentes servidores virtuales de producción disponibles y prever situaciones anómalas. Efectuar mantenimiento a los programas relacionados con los sistemas y servicios brindados por la institución. Elaborar carteles y dar seguimiento a las contrataciones, así como administrar los contratos adjudicados. Realizar instalaciones de los sistemas operativos, paquetes de software, equipos de impresión multifuncional, plotters y demás dispositivos necesarios para satisfacer las necesidades de los usuarios. 		
Resultado N° 3 Atención de consultas	<ul style="list-style-type: none"> Atender y resolver las consultas planteadas por superiores, compañeros de trabajo y usuarios en general. 		
Resultado N° 4 Atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar otras actividades relacionadas con su formación y área de actividad del puesto 		
Factores de Clasificación Asociados			
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo	
Trabaja con cierta independencia, siguiendo métodos, procesos y procedimientos, así como normativa relacionada con la gestión de infraestructura y servicios informáticos con los que trabaja el Consejo Nacional de Vialidad.	No le corresponde ejercer supervisión. Le podría corresponder integrar equipos de trabajo para la gestión de infraestructura y servicios informáticos, cuya labor es asistencial en tales equipos.	<p>Lugares: Labora dentro de la Institución, en condiciones normales de una oficina, en horario habitual del Conavi, sin embargo, por necesidad institucional, podría requerirse que el ocupante labore fuera de ese horario, así mismo, le podría corresponder desplazarse a otras instituciones o empresas, de manera individual o conjuntamente con su superior inmediato.</p> <p>Ambiente: Se expone a niveles de estrés, debido a las exigencias para cumplir con los plazos establecidos, polvo, humedad y radiación de equipos de cómputo.</p>	

<p>Sigue las indicaciones de su jefe inmediato, es evaluado, mediante el cumplimiento oportuno de metas y objetivos, además de presentación de avances de seguimiento, cronogramas de actividades, análisis, informes y resultados, así como las alternativas de solución a problemas.</p>		<p>Condiciones: Las actividades requieren, esfuerzo mental, con el fin de participar en el análisis, diseño y programación de sistemas, así como para atender las diversas labores en el campo de la informática, que tiene asignadas.</p>
<p>Modalidad de trabajo</p>	<p>Por sus características, el cargo podría estar sujeto a teletrabajo, no obstante, debe verificarse que las funciones a ejecutar, sean teletrabajables, así como, que el ocupante del cargo, cuente con los sistemas de información e insumos necesarios, previa definición de los indicadores de gestión, que permitan medir la eficiencia y eficacia, en el cumplimiento de las funciones.</p>	
<p>Impacto de la gestión</p>	<p>Relaciones de trabajo</p>	<p>Activos, Equipo, Insumos</p>
<p>Realiza funciones profesionales de asistencia para brindar insumos a la Jefatura del Departamento Gestión de Servicios y compañeros de mayor nivel, para el desarrollo, implantación y mantenimiento de distintos servicios informáticos.</p> <p>Un error en las actividades que desempeña, involucra una mala gestión, que podría ocasionar pérdidas de recursos, pérdidas de imagen; órganos administrativos, atrasos en los proyectos informáticos, metas no cumplidas, servicios a los usuarios detenidos.</p>	<p>Tiene relación con superiores, compañeros del Conavi, (levantamiento de requerimientos para el desarrollo o mantenimiento de un proyecto), además debe capacitar a los usuarios en el uso de los sistemas de información desarrollados mediante charlas, talleres, entre otros, así mismo, deberá relacionarse con proveedores y programadores externos en los procesos de desarrollo, evaluación y prueba de los proyectos de servicios de información a cargo, por lo que la estas relaciones deben manejarse con, buen trato, tacto y cortesía.</p>	<p>Tiene bajo su responsabilidad:</p> <p>Mobiliario y equipo asignado Equipo de cómputo Respaldos de datos de los equipos de comunicación y gestionar el sistema de monitoreo de los equipos.</p>
<p>Requerimientos Específicos</p>		
<p>Requisitos específicos</p>	<p>Grupo C:</p> <p>Académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura en una carrera atinente con las actividades de esta clase de puesto. <p>Legales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional (Resolución DG-331-2011 del 23/06/2011 publicado en La Gaceta N° 141 del 21/07/2011). • Licencia de conducir cuando el puesto lo exija 	
<p>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de control interno • Respaldos de las bases de datos • Pruebas a los sistemas y programas (software) 	
<p>Competencias</p>		
<p>Tipo de competencia</p>	<p>Nombre de la competencia</p>	<p>Nivel de dominio</p>

Transversales	1. Compromiso con el servicio público	Intermedio
	2. Integridad en el desempeño de la Función Pública	Intermedio
Del Grupo Ocupacional	1. Análisis y solución de situaciones	Intermedio
	2. Acción estratégica e innovadora	Intermedio
	3. Gestión de calidad	Intermedio
	4. Sensibilidad tecnológica	Intermedio
	5. Trabajo colaborativo	Avanzado
Evidencias		
COMPETENCIAS	COMPORTAMIENTOS	EVIDENCIAS
Compromiso con el servicio público	<p>Adhesión a valores del servicio público: Se compromete y apoya a la institución, ajustando día a día en sus acciones los valores, políticas y objetivos de su rol.</p>	<p>Fomenta los valores en las actividades que desempeña, de manera correcta transparente, transmitiéndolos a sus compañeros y jefatura.</p> <p>Coadyuva en el cumplimiento metas y objetivos de su unidad organizativa e institucionales, apegado a los valores.</p>
	<p>Involucramiento y compromiso: Promueve por medio de su ejemplo el compromiso en las personas y/o equipos de trabajo y lealtad dentro de la administración pública costarricense.</p>	<p>Colabora con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos, por medio del trabajo en equipo, sesiones y reuniones de trabajo.</p> <p>Se encuentra totalmente comprometido con su trabajo, cumpliendo con las labores asignadas, así como los plazos establecidos, en donde asiste en la preparación de informes, reportes, solicita información, aplica instrumentos, lleva controles y seguimientos de actividades, etc.</p>
	<p>Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público: 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, trata de resolverlas.</p>	<p>Cuantifica los niveles de satisfacción y de calidad de los servicios que brinda a los usuarios, a través de la preparación de diversos insumos y asistencia a los profesionales de mayor nivel.</p> <p>Satisface las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios que brinda, apegado al interés público, mediante la preparación de documentos, insumos, controles, seguimientos, etc.</p>

Integridad en el desempeño de la función pública	<p>Probidad (actuación intachable): 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.</p>	<p>Cumple con las metas y objetivos establecidos por su dependencia en el tiempo estipulado, a través del establecimiento de cronogramas, planes de trabajo, reportes, etc.</p> <p>Se involucra en actividades que desarrolla su unidad organizativa, para el cumplimiento de metas y objetivos, mediante trabajo en equipo, sesiones y reuniones de trabajo.</p>
	<p>Buen uso de los recursos (transparencia): 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 étnicos en las personas y/o equipos.</p>	<p>Le da el uso adecuado a los recursos materiales y equipos que se le asignan para la ejecución de sus labores, realizando reportes en los desperfectos que puede sufrir.</p> <p>Vela por el resguardo de los recursos públicos asignados, así como, por la información que manipula, a través de boletas de control de los activos asignados.</p>
Análisis y solución de situaciones	<p>Pensamiento analítico: Reconoce y comprende el entorno, su proceso de trabajo y la información significativa que se genera en involucra en el mismo, y es capaz de hacer conexiones entre datos, presentando análisis lógicos respecto de los problemas fundamentales.</p>	<p>Identifica información pertinente que le permita solucionar situaciones que se le presenten en la ejecución de sus labores, debiendo emitir reportes, correos, búsqueda de información, etc.</p> <p>Utiliza datos concernientes a los procesos de trabajo de su unidad organizativa, que le permita la solución de situaciones y conflictos, mediante estudios de la situación, búsqueda de información, consultas realizadas ya sea por teléfono, correo, chats, o personalmente.</p>
	<p>Autonomía/ toma de decisiones: 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>Establece estrategias para elegir la decisión más acertada en la ejecución de sus labores, buscando información, comparando situaciones, organizando la información, tales como, búsqueda de información, estudios, consultas, reportes, etc.</p> <p>Propone alternativas ante situaciones que se presentan en la ejecución de sus labores, mediante correos, de manera verbal, entre otros.</p>
	<p>Evaluar resultados y mejora continua:</p>	<p>Propone ideas para mejorar las labores que ejecuta y las de su unidad organizativa, a través de lluvias de ideas, colaboración en sesiones y planes de trabajo.</p>

	<p>Es capaz de sintetizar 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>Transmite a sus compañeros ideas para las mejoras realizadas en los procesos de trabajo que ejecuta, mediante correos, reuniones, reportes, etc.</p>
<p>Acción estratégica e innovadora</p>	<p>Compresión de cambios del entorno: Se adecua a los cambios y participa el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.</p>	<p>Acepta fácilmente a los cambios que surgen en su proceso de trabajo, aplicando en sus labores los lineamientos, normativas, directrices, donde se comunican los cambios.</p> <p>Identifica y se adapta a las consecuencias de los cambios en su proceso de trabajo, estudiando cada uno de los cambios, para implementarlos en sus labores.</p>
	<p>Innovación y creatividad: Es capaz de sintetizar las dificultades que se le presentan en su trabajo y proponer soluciones alternativas que mejoren su desempeño.</p>	<p>Realiza propuestas para mejorar procesos de trabajo de su unidad organizativa, a través de correos, reportes, informes, chats, de manera personal.</p> <p>Incentiva a sus compañeros para la buscar alternativas en la solución de situaciones que se presenten en su unidad organizativa.</p>
	<p>Liderazgo e influencia ante los demás para el cumplimiento de objetivos: 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>Incentiva a sus compañeros acciones para una mejor ejecución de sus labores, recomendado se realicen actividades de actualización de conocimientos, etc.</p> <p>Utiliza mecanismos para influir en sus compañeros, con el fin de dar un buen uso y resguardo de los recursos asignados para el desempeño de sus labores.</p>
<p>Gestión de calidad</p>	<p>Aporte de excelencia y compromiso con la calidad: Tiene interiorizados los estándares e indicadores de eficiencia y se compromete con nuevos proyectos que buscan mejorarla, reflejando profesionalismo y dedicación.</p>	<p>Contribuye en su unidad organizativa en la ejecución de procesos de trabajo, proyectos, entre otros, a través de presentación de insumos, informes, reportes, control y seguimiento de gestiones, entre otros.</p> <p>Tiene un alto grado de compromiso en la calidad del desempeño de sus labores, mismo que se demuestra en la preparación de informes, presentación de insumos a sus superiores, para estudios técnicos, asistencia en labores profesionales, etc.</p>
	<p>Mejora y optimización de su trabajo: Anticipa en relación a sus funciones, los requerimientos de la persona</p>	<p>Los servicios, insumos y asistencia profesional que brinda superaron las expectativas de los usuarios tanto interno, como externos.</p> <p>Implementa mecanismos para atender los requerimientos de los usuarios de manera rápida y oportuna, tales como cronogramas de trabajo, reportes de control y seguimiento de labores.</p>

	<p>usuaria, generando productos de calidad en el menor tiempo posible.</p> <p>Preocupación por la satisfacción de la persona usuaria</p>	
<p>Sensibilidad tecnológica</p>	<p>Sensibilidad y adaptación tecnológica: 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>Reconoce los cambios tecnológicos y los utiliza en preparación de insumos, documentos, búsqueda de información, asistencia a reuniones, etc. Se adapta o crea nuevas formas usos y aplicaciones de las herramientas tecnológicas para mejorar los procesos de trabajo.</p>
	<p>Uso de tecnología para solución de situaciones: 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>Identifica y puede caracterizar distintas herramientas informáticas que le permitan ejecutar un trabajo oportuno y de calidad. Integra los recursos y herramientas tecnológicas en la preparación de informes, documentos, sesiones y reuniones de trabajo, búsqueda de información, etc.</p>
	<p>Gestión del conocimiento: 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>Explora posibilidades para la solución de problemas que se presentan en el desempeño de sus labores, aporta recomendaciones y observaciones, para darles solución, a través de informes, reportes, correos, etc. Incorpora los conocimientos adquiridos en el área, para el cumplimiento de las metas y objetivos de su unidad organizativa y los comparte por medio de realimentación.</p>
<p>Trabajo colaborativo</p>	<p>Tolerancia a trabajar bajo presión/flexibilidad: Es capaz de modificar su comportamiento y planificación, para adaptarse a cambios que surgen en el entorno, manteniendo el profesionalismo y demostrando flexibilidad e</p>	<p>Incorpora en sus labores, prácticas que promueven la adaptación a los cambios, tales como implementado nuevas prácticas en los procesos de trabajo, brindando respuesta ante situaciones cambiantes. Implementa acciones que le permitan laborar bajo presión, organizando y administrando el tiempo, por medio de cronogramas de trabajo, dando respuesta oportuna a los requerimientos y exigencias de los usuarios, compañeros, jefaturas y superiores.</p>

	<p>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>Manejo emocional/respeto de diferencias de comunicación e influencia: 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 equipo y/o superiores.</p>	<p>Incorpora en la ejecución de sus labores, prácticas que promuevan el respeto y la comunicación asertiva, a través de la comunicación efectiva, directa, clara, oral (en reuniones y sesiones de trabajo) y escrita (correos, oficios, reportes informes de labores)</p> <p>Analiza situaciones que pueden generar conflictos en la ejecución de sus labores y propone las soluciones.</p>
	<p>Integración y colaboración en equipo: 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>	<p>Incentiva a sus compañeros para trabajar en equipo, con el fin de cumplir con las metas y objetivos propuestos por su unidad organizativa, mejorando la comunicación verbal y escrita, solicitando opiniones, detectando agentes de cambio, etc.</p> <p>Genera alternativas para la solución de problemas que se presentan al trabajar en equipo y las propone a sus compañeros.</p>
Control de Actualizaciones		N° de Versión:
Aspecto modificado:	Funciones, especialidad /subespecialidad y otros	Documento de referencia: Formulario de modificación de fichas técnicas del Manual de Cargos Resolución RH-014-2023 de fecha 08-08-2023
Persona responsable:	Melvin Cerdas Montoya	Fecha: 01-10-2023