

Analista en Gestión de Infraestructura			
Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional en Informática 2
		Especialidad/Formación	Gestión en Tecnologías de Información y Comunicación Subespecialidad Gestión de Infraestructura
Ubicación organizacional	Departamento de Gestión de Servicios	Proceso de trabajo	Gestiones de Infraestructura informática
Jefatura inmediata	Jefe del Departamento Gestión de Servicios	Jefatura que antecede	Director de Tecnologías de Información
Propósito del Cargo			
Realizar labores profesionales en el campo de la informática, orientadas a la administración, desarrollo y mantenimiento de 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 Administración de servicios informáticos	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y administrar el proceso de la atención de usuarios. • Administrar la plataforma de correo electrónico institucional. • Administrar los servicios del sistema "Active Directory, DHCP y DNS". • Administrar la plataforma de servicios Lotus- Dominio del ambiente de producción. • Controlar y ejecutar el mantenimiento y control de cambios en los sistemas de producción. • Crear y revisar y aprobar manuales de operación, paso a paso, técnicos de usuarios y otras documentaciones técnicas. • Crear, editar y eliminar bases de datos de los sistemas a cargo. • Analizar necesidades de los usuarios y determinar programas, configuraciones y soportes lógicos. • Brindar información solicitada por lo usuarios de las diferentes instituciones. • Velar por la aplicación de la metodología definida a lo interno del Departamento de Proyectos de Software, principalmente en procesos de mejora continua. • Confeccionar, revisar y aprobar manuales, procedimientos y otras documentaciones afines solicitadas. • Identificar, resolver y documentar situaciones anormales y/o especiales que se presenten en los sistemas informáticos. • Definir de manera correcta la situación presentada y el alcance, tanto para las incidencias como para requerimientos. • Realizar pruebas técnicas de las soluciones dadas por los proveedores, tanto a las incidencias como con los requerimientos. • Coordinar con la Jefatura de Gestión de Servicios y su personal las tareas de implantación en los servidores de producción de nuevas funcionalidades solicitadas por los usuarios, modificaciones, así como actualizaciones de los sistemas informáticos institucionales. • Investigar la forma de solucionar a lo interno la incidencia o el requerimiento a las solicitudes de los usuarios. 		
Resultado N° 2 Elaboración de carteles para contratación de servicios informáticos	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar carteles y dar seguimiento a las contrataciones, así como administrar los contratos adjudicados. • Coordinar la gestión de incidencias y/o requerimientos con las empresas adjudicatarias de todos los sistemas institucionales. • Velar por el cumplimiento de los estándares de calidad definidos en la Dirección de Informática y en los términos cartelarios de las contrataciones de mantenimiento y soporte de todos los sistemas institucionales. 		
Resultado N° 3 Atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Por delegación del superior inmediato firma los formularios de candidatos a teletrabajo. • Capacitar usuarios en el uso de los sistemas de información, aplicaciones, uso de hardware, según necesidades específicas. • Realizar capacitaciones o transferencias de conocimiento de las funcionalidades de los sistemas institucionales a solicitud de los usuarios. • Analizar las solicitudes de los usuarios, con el fin de decidir la gestión y solución que se le va a dar a éstas. • Asesorar y resolver consultas superiores, usuarios y proveedores adjudicados. • Realizar giras en las diferentes sedes regionales de Conavi. • Supervisar y guiar actividades realizadas por los estudiantes de pasantías. 		

Factores de Clasificación Asociados		
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Trabaja con independencia, aplicando los procedimientos, manuales y normativa, establecida para la administración, diseño y coordinación de los diferentes servicios informáticos que se brindan a los usuarios del Conavi, además del mantenimiento de los mismos.</p> <p>Es evaluado por el Jefe del Departamento de Gestión de Servicios, mediante el cumplimiento de objetivos, avances, cumplimiento de plazos y cronogramas de trabajo, así como por la calidad de los resultados presentados en el desarrollo de sus funciones y los informes, análisis y recomendaciones que presente.</p>	<p>No le corresponde ejercer supervisión. Sin embargo, le podría corresponder integral y/o coordinar con equipos de trabajo en el desarrollo de gestión de servicios informáticos al usuario.</p>	<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, y realizar giras de trabajo.</p> <p>Ambiente: Se expone a niveles de estrés, debido a las exigencias para cumplir con los plazos establecidos, así como al como calor, frio, polvo, humedad, ruido, y radiación constante de monitores.</p> <p>Condiciones: Las actividades requieren, esfuerzo mental, para el desarrollo y administración de servicios informáticos, creación de respaldos, elaboración de carteles de licitación, entre otras labores.</p>
Modalidad de trabajo	<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>	
Impacto de la gestión	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos
<p>Realiza funciones profesionales en la administración, desarrollo y mantenimiento de los servicios informáticos.</p> <p>Un error en las actividades, podrían repercutir considerablemente en la calidad de los servicios de Tecnologías de la Información y por tanto en la toma de decisiones, paralizando las labores sustanciales de los funcionarios del Conavi.</p>	<p>Tiene relación con superiores, compañeros del Conavi, compañeros de área, con los que debe reunirse para determinar necesidades de programas, configuraciones y soportes lógicos, debe analizar y recomendar, la factibilidad técnica-económica sobre compras y configuraciones y estudiar en el mercado los precios de licencias que puedan satisfacer a esos usuarios, así mismo tiene que relacionarse con las empresas contratadas que proveen a la institución de estos insumos como los software y hardware, 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>
Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	<p>Académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Licenciatura en una carrera atinente con las actividades de esta clase de puesto. <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dos años experiencia en labores profesionales relacionadas 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 	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de control interno • Ley de contratación administrativa y su Reglamento • Respaldos de las bases de datos • SIVARI (Sistema Valoración del Riesgo) • SIGEPRO (Sistema Gestión de Proyectos) • SIQUEDI (Sistema de Quejas y Disconformidades (Contraloría de Servicios) • SIFCO (Sistema Financiero Contable) • SIRH (Sistema de Recursos Humanos) • Ley N° 6683 de Derechos de Autor y Derechos Conexos 	
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
Del Grupo Ocupacional	1. Análisis y solución de situaciones	Avanzado
	2. Acción estratégica e innovadora	Avanzado
	3. Gestión de calidad	Avanzado
	4. Sensibilidad tecnológica	Avanzado
	5. Trabajo colaborativo	Destacado
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</p>	<p>Integra los valores en la ejecución de sus funciones, de tal manera que se encuentren ligados con el cumplimiento de las metas y los objetivos de su unidad organizativa e Institucionales.</p> <p>Aplica en sus acciones los valores y principios éticos, fomentando las buenas prácticas y el compromiso.</p>

	valores, políticas y objetivos de su rol.	
	<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, coadyuvando por medio de ideas y propuestas el desarrollo de las labores en forma conjunta.</p> <p>Se encuentra totalmente comprometido con su trabajo, cumpliendo con las labores asignadas, cumpliendo con los planes de trabajo, en el tiempo establecido, de acuerdo a la solicitud de su jefatura, y al cronograma de trabajo.</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 usuarios de su dependencia, por medio de encuestas de satisfacción al cliente, boletas de sugerencias, entre otros.</p> <p>Satisface las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios que brinda, apegado al interés público, por medio de la pronta respuesta a las consultas y gestiones que se le solicitan, mediante correos, teléfono, chats institucional y personalmente, en donde remite oficios, informes, estudios, trámites diversos, 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, siendo verificadas sus labores, mediante informes de trabajo bitácoras, cumplimiento de plazos, etc.</p> <p>Se involucra en actividades que desarrolla su unidad organizativa, para el cumplimiento de metas y objetivos, en donde participa activamente en sesiones de trabajo, proyectos, charlas, propuestas de mejora, etc.</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 éticos 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, verificando por medio de boletas el estado de los equipos, y reportando los desperfectos que puedan presentar.</p> <p>Vela por el resguardo de los recursos públicos asignados, así como, por la información que manipula, manteniendo segura la documentación en archivos bajo llave y registros de control de activos.</p>

Análisis y solución de situaciones	<p>Pensamiento analítico: Utilizando toda la experiencia disponible y los conocimientos teóricos, analiza situaciones, elabora diagnósticos y genera escenarios posibles de acción, para solucionar problemas en la ejecución de proyectos y cumplimientos de objetivos.</p>	<p>Realiza el análisis de datos, para verificar si son adecuados y útiles para responder ante las situaciones que se le presentan en la ejecución de sus labores, mismo que plasma en informes, reportes, oficios, preparación de informes, etc.</p> <p>Plantea soluciones a problemas que se presentan en el desarrollo de sus labores y las de su unidad organizativa, los cuales plasma en oficios, correos, de manera personal, entre otros.</p>
	<p>Autonomía/ toma de decisiones: En situaciones complejas, con base en sus conocimientos, toma decisiones que impactan en el proceso en que se desarrolla, cuidando el cumplimiento de los objetivos y el clima interno.</p>	<p>Colabora con propuestas para toma de decisiones, mediante valoración de alternativas, tiempo establecido, opciones, probabilidades de asertividad, etc.</p> <p>De acuerdo con sus conocimientos y experiencia ha contribuido con la toma de decisiones de su unidad organizativa, mediante propuestas para planificación de acciones y mejoras de manera verbal en reuniones, sesiones de trabajo o escrita, por correo, oficios, chats, entre otros.</p>
	<p>Evaluar resultados y mejora continua: Muestra compromiso con la mejora y optimización de procesos, buscando información, produciendo indicadores y generando diagnósticos que permitan tener parámetros para establecer acciones correctivas y preventivas, que sirvan de referencia para el accionar de sus superiores.</p>	<p>Utiliza mecanismos para una mejora continua en los procesos de trabajo, los cuales se encuentran vinculados con encuestas de satisfacción a los usuarios, boletas de sugerencias, consultas telefónicas, etc.</p> <p>Se encuentra anuente a los cambios para mejorar los procesos de trabajo que le plantea su jefatura inmediata, adaptándose a los cambios y ejecutando las labores de manera más pronta y oportuna.</p>
Acción estratégica e innovadora	<p>Compresión de cambios del entorno: Analiza los cambios del entorno y propone planes y programas de mejoramiento continuo.</p>	<p>Se encuentra abierto a eventualidades o cambios que se le presentan en la ejecución de sus labores, cumpliendo con lo establecido y gestionado los cambios a nivel interno.</p> <p>Alienta y apoya a sus compañeros para la apertura de los cambios que se puedan presentar en los procesos de trabajo y en su unidad organizativa, mediante chats, correos, etc.</p>
	<p>Innovación y creatividad: Genera, descubre y propone ideas alternativas y soluciones innovadoras en realidades aplicables al trabajo de su campo y de su grupo.</p>	<p>Busca activamente oportunidades para mejorar los procesos de trabajo y la calidad de los servicios que brinda su unidad organizativa, mediante adquisición de conocimientos en capacitaciones, reuniones, sesiones de trabajo, investigaciones, etc.</p> <p>Propone ideas, proyectos u otras innovaciones a su jefatura inmediata, a través informes, correos, verbalmente.</p>

	<p>Liderazgo e influencia ante los demás para el cumplimiento de objetivos: Presenta proactividad y poder de convencimiento con las demás personas, con el fin de alcanzar las metas de su equipo de trabajo, realiza propuestas y da seguimiento a los objetivos y acciones de mejora.</p>	<p>Evidencia: Participa a sus compañeros de estrategias que influyen en el cumplimiento de metas y objetivos, tales como lluvias de ideas, acciones de mejora, entre otros.</p> <p>Influye en sus compañeros para el mejoramiento de procesos de trabajo, atendiendo las recomendaciones indicadas, realizando sesiones de trabajo, etc.</p>
<p>Gestión de calidad</p>	<p>Aporte de excelencia y compromiso con la calidad: Busca agregar valor a los productos que desarrolla, identificando y proponiendo mejoras a los estándares y protocolos de su ámbito de trabajo, velando permanentemente por la calidad en sus resultados y el involucramiento del equipo en estos temas.</p>	<p>Propone a sus compañeros y jefatura, mecanismos para ejecutar las labores de manera más expedita y oportuna, tales como, mejoramiento de procesos de trabajo, atención de usuarios, eficiencia en las gestiones, entre otros.</p> <p>Realiza búsquedas de datos y conocimientos, para una mejora continua en la calidad y oportunidad De los servicios que brinda su unidad organizativa.</p>
	<p>Mejora y optimización de su trabajo: Conoce y anticipa las necesidades y personas usuarias o externas a la institución, realizando las prevenciones e intervenciones necesarias para resguardar los compromisos y tiempos establecidos.</p>	<p>Prioriza las necesidades de los usuarios de su unidad organizativa, mediante inventarios y cronogramas para la atención de las gestiones.</p> <p>Busca estrategias para la atención de manera oportuna y en tiempo los requerimientos de los usuarios de su unidad organizativa.</p>
	<p>Preocupación por la satisfacción de la persona usuaria</p>	
<p>Sensibilidad tecnológica</p>	<p>Sensibilidad y adaptación tecnológica: Percebe los cambios tecnológicos, como una contribución a mejorar el desempeño personal, y del equipo, proponiendo nuevas formas de abordar el trabajo, organizar las tareas y optimizar los resultados,</p>	<p>Se encuentra atento a los cambios en las tecnologías de información, identificando las herramientas que le permitan realizar un trabajo eficaz y eficiente, tales como, chats, sistemas, página web, intranet, etc. que solventen las necesidades principales de la gestión que ejecuta, siendo evidenciado por medio del cumplimiento de las labores.</p> <p>Determina los requerimientos que deben cumplir las herramientas tecnológicas, en la ejecución de sus labores, siendo evidenciado por las recomendaciones emitidas en cuanto al mejoramiento de los procesos de trabajo.</p>

	<p>actualizaciones y replicando conocimiento entre las personas corresponsables del servicio.</p>	
	<p>Uso de tecnología para solución de situaciones: Utiliza sistemáticamente las herramientas de información y comunicación disponibles en su organización. Propicia entre sus pares, el desarrollo de nuevas prácticas de trabajo, basadas en el uso de tecnología. Destina tiempo para capacitarse en el uso de aquellas tecnologías que no maneja.</p>	<p>Utiliza las herramientas tecnológicas que se le brindan, las cuales se adaptan a las labores que ejecuta, siendo evidenciado por la atención de las gestiones, el buen funcionamiento de los sistemas, la prontitud para solucionar problemas.</p> <p>Desempeña un trabajo eficiente y eficaz, mediante la incorporación de las herramientas tecnológicas, lo cual se evidencia en la productividad y calidad de los servicios que brinda.</p>
	<p>Gestión del conocimiento: Sistematiza el conocimiento y el aprendizaje, producido y propone sistemas de organización de la información, para asegurar su divulgación, y aplicación al trabajo de sus equipo y organización.</p>	<p>Se interesa por conocer las nuevas tecnologías de información, y aplica los conocimientos aprendidos en la generación de ideas, atención de consultas, servicios que brinda, realimentación a otros compañeros, etc.</p>
Trabajo colaborativo	<p>Tolerancia a trabajar bajo presión/flexibilidad: Resuelve eficientemente las tareas y proyectos encomendados, aun cuando convergen al mismo tiempo situaciones problemáticas, o se presenten obstáculos que exigen esfuerzos adicionales para cumplir con las metas propuestas, manteniendo la calidad. Visualiza los cambios como oportunidades y desafíos, transmitiendo una visión positiva de ellos a los demás.</p>	<p>Implementa estrategias para cumplir con los plazos establecidos y exigencias en sus labores, tales como cronogramas, inventarios de labores, entre otros.</p> <p>Maneja las situaciones de presión en el trabajo, de manera asertiva, a través del control de emociones.</p>
	<p>Manejo emocional/respeto de diferencias de comunicación e influencia: Promueve un ambiente de</p>	<p>Gestiona de manera adecuada las situaciones difíciles e imprevistas que se presentan en la ejecución de sus labores.</p> <p>Utiliza métodos para ayudar a gestionar la comunicación asertiva entre compañeros y jefatura.</p>

	<p>respeto entre las partes involucradas en un conflicto de intereses, incentivando el diálogo y la participación para la generación de soluciones efectivas a los mismos. Se anticipa a situaciones de conflicto y diseña planes de acción que permitan prevenirlas.</p>		
	<p>Integración y colaboración en equipo: Participa activamente en los equipos de trabajo que integra, apoyando las decisiones de éste, y asegurando que fluya la información y vela por la integración igualitaria de las personas involucradas.</p>	<p>Participa proactivamente en labores que involucran trabajar en equipo, para cumplir las metas, proyectos y objetivos de su unidad organizativa.</p> <p>Se adapta al rol que el equipo de trabajo le ha asignado.</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 y oficio No. TIF-03-2023-0091 (1377) del 09 de agosto de 2023.
Persona responsable:	Melvin Cerdas Montoya	Fecha:	01-10-2023