

<b>Jefe del Departamento de Gestión de Servicios</b>			
<b>Estrato</b>	Gerencial	<b>Clase de puesto</b>	Profesional Jefe en Informática 1 B
		<b>Especialidad/Formación</b>	Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación Subespecialidad Generalista.
<b>Ubicación organizacional</b>	Departamento de Gestión de Servicios	<b>Proceso de trabajo</b>	Gestiones de compras, elaboración de los carteles respectivos y administración de la telefonía IP, atención y resolución de problemas relacionados con el cableado, redes, comunicación y soporte técnico, así mismo, respaldo y administración de los servidores.
<b>Jefatura inmediata</b>	Director (a) de Tecnologías de Información	<b>Jefatura que antecede</b>	Director (a) Ejecutivo (a)
<b>Propósito del Cargo</b>			
Realizar labores profesionales de tipo directivo orientadas a la planeación, organización, dirección, coordinación y supervisión, de las actividades que se realizan en el Departamento de Gestión de Servicios.			
<b>Actividades Claves según los Resultados de la Clase</b>			
<b>Resultado N° 1</b> Planeación, organización, dirección, coordinación, supervisión, control y del trabajo ejecutado por el Departamento de Gestión de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades que ejecuta el Departamento de Gestión de Servicios.</li> <li>• Distribuir y asignar las cargas de trabajo del departamento para la atención de usuarios, mantenimiento de la red y equipos de comunicación.</li> <li>• Participar en la elaboración del PETI (Plan Informático de TI) de la Dirección y desarrollar las actividades que le corresponde.</li> <li>• Gestionar y solucionar las incidencias que pueden surgir, durante el desarrollo de los proyectos que el Departamento lleva en ejecución.</li> <li>• Coordinar y supervisar el mantenimiento y actualización de los inventarios de bodega de equipo de cómputo y licencias de software adquiridos por el Conavi.</li> <li>• Coordinar la realización de los respaldos de información y de las bases de datos existentes en el Conavi, así como la recuperación y planes de contingencia para asegurar la continuidad en las operaciones de los sistemas de información que se utiliza en Conavi.</li> <li>• Velar por la adecuada utilización de los recursos financieros y materiales de la Dirección de Tecnologías.</li> <li>• Proponer y velar por la aplicación de las políticas establecidas en la Dirección para la seguridad informática.</li> <li>• Supervisar la realización de los proyectos de compra de equipo de hardware y licencias de la institución.</li> <li>• Coordinar y guiar al personal a cargo en la elaboración de especificaciones, estudios de mercado, estudios de factibilidad de precios y estudios técnicos para los proyectos del Departamento.</li> <li>• Reportar al Director de Tecnologías de Información el estado de cada uno de los proyectos en ejecución y el grado de avance.</li> <li>• Elaborar planes de capacitación en conjunto con el Director de TI y el personal a cargo.</li> <li>• Coordinar y evaluar el recurso humano de pasantías (Universidades y Técnicos) que realizan prácticas supervisada y trabajos comunales de graduación.</li> </ul>		
<b>Resultado N° 2</b> Sustituir en su ausencia, al Director de Tecnologías de Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustituir al Director de Tecnologías de Información, durante su ausencia cuando éste así lo disponga.</li> </ul>		
<b>Resultado N° 3</b> Atención de consultas y asesorías	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender, asesorar y resolver consultas verbales y escritas de superiores, subalternos, directores de otros centros de tecnología del Sector Gobierno.</li> </ul>		
<b>Resultado N° 4</b> Atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.</li> </ul>		

Factores de Clasificación Asociados		
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Trabaja con independencia para la toma de decisiones y solventar los problemas que se le presentan, según políticas y lineamientos técnicos, institucionales y de la Contraloría General de la República.</p> <p>Es evaluado por el Director de Tecnologías de Información, mediante el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en el Departamento, así como, por la toma de decisiones para realizar compras, elaboración de los carteles respectivos y administración de la telefonía IP, también por la resolución de problemas relacionados con el cableado, redes, comunicación y soporte técnico, así mismo, respaldar y administrar los servidores.</p>	<p>Le corresponde la supervisión de los profesionales en informática a su cargo, evaluándolos por medio de la apreciación de los resultados obtenidos, por el cumplimiento de los cronogramas de trabajo, por el cumplimiento de metas y por los estudios e investigaciones realizadas y el apego al marco técnico y normativo que rige la actividad.</p>	<p><b>Lugares:</b> Labora dentro de la Institución, en condiciones normales de una oficina, debiendo trabajar fuera de su jornada ordinaria, por la naturaleza de sus labores, debe de trasladarse en ocasiones a otras instituciones y a los proyectos de obra vial, para satisfacer necesidades institucionales de equipo y comunicación</p> <p><b>Ambiente:</b> Se expone a presiones por cumplimiento de plazos, toma de decisión oportuna y pertinente en cuanto a evaluación de ofertas y recomendación de empresa a contratar, recibo del producto contratado, generando estrés, cansancio, afectando la salud física y mental del quien ocupe el puesto.</p> <p><b>Condiciones:</b> Su labor requiere además el tipo de trabajo demanda mucho esfuerzo, para la solución de problemas, asesoría y emisión de criterios técnicos, para las contrataciones, compra de equipos tecnológicos y software.</p>
<b>Modalidad de trabajo</b>	<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>	
<b>Impacto de la gestión</b>	<b>Relaciones de trabajo</b>	<b>Activos, Equipo, Insumos</b>
<p>Realiza labores que desempeña son de tipo directivo, estando su responsabilidad asociada directa y estrechamente con el cumplimiento de las funciones asignadas al Departamento de Gestión de Servicios, por la administración de las contrataciones que se realizan para la compra de equipos tecnológicos y software, y por la toma de decisiones para resolver problemas en cuanto a administración de la telefonía IP, atención y la resolución de problemas relacionados con el cableado, redes, comunicación y soporte técnico.</p> <p>Los errores cometidos generar pérdidas económicas al recomendar compras de equipos obsoletos o inadecuados para la institución por incompatibilidad en el lenguaje utilizado o de la plataforma informática institucional, o por generar atrasos en las contrataciones que administra, propiciando reclamos por parte de las empresas contratadas para el pago de reajustes o morosidad, así como retrasos en</p>	<p>Debido a la jerarquía del cargo, debe mantener estrecha relación con el Director de Tecnologías de Información, como superior jerárquico, colaboradores, personal de Conavi, público interno y externo, así como de otras dependencias públicas y privadas, aplicando las normas de la discreción, tacto y cordialidad.</p>	<p>Tiene bajo su responsabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mobiliario y equipo asignado</li> <li>Equipo de cómputo</li> <li>Contratación administrativa</li> <li>Asesorías</li> <li>Recomendaciones emitidas</li> </ul>

los sistemas de comunicación y de soporte técnico.		
<b>Requerimientos Específicos</b>		
<b>Requisitos específicos</b>	<p>Académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciatura en una carrera universitaria atinente con el cargo</li> </ul> <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seis años de experiencia en labores profesionales relacionadas con las actividades de esta clase de puesto</li> </ul> <p>Legales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencia de conducir, cuando el puesto lo exija</li> <li>• Presentar Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República</li> <li>• Rendición de la garantía o póliza de fidelidad o caución</li> <li>• Rendición de cuentas en informe final de gestión</li> </ul>	
<b>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley General de la Administración Pública</li> <li>• Ley de Control Interno</li> <li>• Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública</li> <li>• Actualización en cuanto a equipos, tecnologías de punta, software, tendencias</li> <li>• Metodologías propias de la Informática</li> <li>• Administración de Proyectos.</li> <li>• Contratación Administrativa</li> </ul>	
<b>Competencias</b>		
<b>Tipo de competencia</b>	<b>Nombre de la competencia</b>	<b>Nivel de dominio</b>
<b>Transversales</b>	1. Compromiso con el servicio público	Avanzado
	2. Integridad en el desempeño de la Función Pública	Avanzado
<b>el Grupo Ocupacional</b>	1. Liderazgo	Básico
	2. Visión Estratégica	Básico
	3. Toma de Decisiones	Básico
	4. Comunicación Efectiva	Básico
	5. Manejo y Resolución de Conflictos	Básico
<b>Evidencias</b>		
<b>COMPETENCIAS</b>	<b>COMPORTAMIENTOS</b>	<b>EVIDENCIAS</b>

<b>Compromiso con el servicio público</b>	<p><b>Adhesión a valores del servicio público:</b> Su comportamiento se alinea a los valores y objetivos de su rol, comprendiendo a cabalidad el impacto de sus acciones en la administración pública costarricense. Es una persona reconocida por su compromiso con la institución y el servicio público.</p>	<p>Manifiesta un comportamiento ético y se alinea a los valores personales e institucionales, el cual aplica en la toma de decisiones, recomendaciones y emisión de criterios técnicos, ejecución de labores, etc.</p> <p>Aplica los valores para el cumplimiento de los objetivos institucionales, en las gestiones técnicas y administrativas que desarrolla, involucrando a sus colaboradores, mediante comunicados, reuniones, sesiones de trabajo, etc.</p>
	<p><b>Involucramiento y compromiso:</b> Es una persona reconocida por generar espacios de conversación y trabajo en el que promueve el compromiso con el trabajo y la institución, instando al personal de la entidad a querer ir más allá de sus labores cotidianas.</p>	<p>Involucra al personal bajo su cargo, para impulsar el cumplimiento de las metas y objetivos de la Unidad Organizativa y las Institucionales, por medio de reuniones, actividades de integración, entre otros.</p>
	<p><b>Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público:</b> Se reconoce por su genuino interés por atender y satisfacer las necesidades de los entes y personas usuarias, dedicando tiempo y esfuerzo en ello. Establece estándares para los procesos de los cuales es responsable, adecuándolos a los criterios de calidad.</p>	<p>Satisface los requerimientos y exigencias de los usuarios internos y externos, a través de distribución de gestiones a los colaboradores a su cargo, coordinaciones, consultas, reuniones, entre otros.</p> <p>Aplica los estándares de calidad en las labores ejecutadas y las de sus colaboradores, por medio de medición de eficacia, satisfacción, calidad y prontitud, de las gestiones atendidas, atención al usuario, encuestas de satisfacción, entre otros.</p>
<b>Integridad en el desempeño de la Función Pública</b>	<p><b>Probidad (actuación intachable):</b></p>	<p>Aplica un comportamiento responsable, respetuoso y ético, en la ejecución de las funciones asignadas, mismo que demuestra en la calidad, transparencia e integridad de las gestiones que realiza.</p> <p>Mantiene la confidencialidad en los datos e información que tiene bajo su responsabilidad, mediante, la protección de datos, implementación de contraseñas, reportes de control de documentos, entre otros.</p>
	<p><b>Buen uso de los recursos (transparencia):</b> Realiza y promueve el manejo responsable y cuidadoso de los recursos e información institucional.</p>	<p>Identifica mediante algún instrumento o mecanismo, tales como bitácoras, informes, rendición de cuentas, etc. los consumos innecesarios de recursos en la Unidad Organizativa a su cargo.</p> <p>Fomenta entre los colaboradores a su cargo el uso responsable de los recursos asignados para la ejecución de sus labores, a través de iniciativas de sensibilización, actividades, reuniones, lineamientos, circulares, entre otros.</p>
<b>Liderazgo</b>	<p><b>Gestión del Talento Humano:</b> Coordina y/o dirige personas y/o equipos, expresando interés por el desarrollo de los o las mismas. Es capaz de identificar brechas en las capacidades de las personas</p>	<p>Aplica una evaluación para identificar las competencias de los colaboradores a su cargo, por medio de algún formulario, o algún otro tipo de instrumento.</p> <p>Emprende proyectos y planes de trabajo, que involucran a los colaboradores a su cargo, con el objetivo de potenciar y desarrollar las competencias.</p>

	de su equipo de trabajo, buscando formas de desarrollarlas.	
	<p><b>Clima y ambiente colaborativo:</b> Participa en acciones que mantienen un ambiente de trabajo equitativo, armónico, respetuoso y colaborativo en su equipo/área.</p>	<p>Fomenta el respeto y la tolerancia entre los colaboradores a su cargo, a través de actividades, tales como sesiones de trabajo, comunicación asertiva, etc.</p> <p>Realiza actividades que promuevan un ambiente laboral de confianza y respeto, encaminado a la productividad y el cumplimiento de las metas y objetivos de la Unidad Organizativa, por medio de capacitaciones, sensibilizaciones, reuniones, etc.</p>
	<p><b>Orientación a resultados:</b> Su trabajo se orienta a alcanzar las metas y estándares fijados por su superior y/o la administración pública costarricense.</p>	<p>Emplea mecanismos para cumplir con las metas y objetivos establecidos, a través de definición de objetivos claros y establecimientos de plazos, solicitando la presentación de informes de labores, bitácoras de trabajo, reportes, etc.</p> <p>Realiza una evaluación continua del cumplimiento de las metas y objetivos, a través de formularios de rendición de cuentas, presentación de informes, etc.</p>
Visión Estratégica	<p><b>Anticiparse y actualizarse (visión futura):</b> Reconoce la estrategia organizacional y la aplica en la ejecución de su trabajo, mantiene actualización sobre las nuevas tendencias y cambios que pueden afectar el país y su entorno en un futuro inmediato.</p>	<p>Posee los conocimientos actualizados en su campo de trabajo, mismos que aplica en las gestiones técnicas y administrativas de su campo de acción, implementado cambios, elaborando planes y programas de trabajo, emitiendo recomendaciones y criterios técnicos.</p> <p>Implementa y fomenta en la Unidad Organizativa a su cargo, los avances tecnológicos y conocimientos actualizados en área de trabajo, a través de la gestión de capacitaciones, realimentación de conocimientos, entre otros.</p>
	<p><b>Ser capaz de incorporar los cambios en la gestión:</b> Entiende las razones de los cambios organizacionales. Reevalúa y replantea sus metas y la posibilidad de introducir innovaciones en la medida en que va siendo necesario.</p>	<p>Encamina las metas y objetivos a los cambios organizacionales, tecnológicos, instrucciones de superiores, a través de implementación de las gestiones tanto a su unidad organizativa, como a sus colaboradores, comunicados en circulares, lineamientos, oficios, reuniones, etc.</p> <p>Potencia y motiva a sus colaboradores para incorporar los cambios institucionales, tecnológicos, a través de la gestión de capacitaciones, realimentación de conocimientos en sesiones de trabajo, entre otros.</p>
	<p><b>Motivar a la organización a los cambios (liderazgo con valor público):</b> Trasmite a su equipo la importancia de su trabajo y del rol que juega su área, dentro de la organización pública, convocando su compromiso e involucramiento en el logro de los objetivos organizacionales.</p>	<p>Incentiva sus colaboradores para involucrarse en los procesos y procedimientos de trabajo, con la finalidad de cumplir con las metas establecidas, por medio de comunicados orales y escritos, gestión de capacitaciones, reuniones, etc.</p> <p>Reconoce en sus colaboradores, el trabajo que desempeñan y la relevancia e impacto en la Institución, de manera personal o escrita, ya sea correos, oficios, públicamente, entre otros.</p>
Toma de Decisiones	<p><b>Proactividad estratégica:</b> Se informa y analiza oportunamente las distintas alternativas y/o posibilidades en una determinada situación, considerando las particularidades del problema, anticipándose a sus consecuencias y riesgos asociados.</p>	<p>Analiza y plantea los problemas como oportunidades de mejora, mismos que plasma en informes, recomendaciones y criterios técnicos.</p> <p>Se anticipa y previene los problemas y situaciones que se le presentan, a través de la investigación y análisis de situaciones.</p>

	<p><b>Capacidad de determinar indicadores y/o formas de control que permitan evaluar alternativas y decisiones tomadas:</b> Realiza su trabajo a partir de planes y metas, enmarcados en plazos realistas, monitoreando los efectos de sus decisiones y dejando registro para aprender de la experiencia.</p>	<p>Establece y emplea mecanismos de medición, en las tareas que desempeñan los colaboradores a su cargo, como, por ejemplo: presentación de informes de labores, bitácoras de trabajo, reportes de control y seguimiento de tareas.</p> <p>Establece plazos a sus colaboradores, para la entrega de los trabajos asignados, mismo que evalúa por medio de reportes, rendición de cuentas, implementación de cronogramas de trabajo.</p>
Comunicación Efectiva	<p><b>Estrategias de empatía y claridad comunicativa:</b> Tiende a expresarse y escuchar a otros, evitando discordias entre aquello que desea transmitir y lo que realmente expresa, con el fin de favorecer la claridad y precisión en su exposición.</p>	<p>Abre espacios a sus colaboradores, para una comunicación asertiva, por medio de reuniones, actividades, sesiones de trabajo, etc.</p> <p>Expresa sus opiniones a sus colaboradores de una manera amable, franca, abierta, directa, adecuada, con respeto, expresadas en reuniones, sesiones de trabajo, etc.</p>
	<p><b>Comunicación estratégica:</b> Identifica y transmite de forma efectiva la información requerida para la realización del trabajo de personas y/o equipos.</p>	<p>Gira a sus colaboradores, instrucciones, y comunica la asignación de tareas y trabajos, de forma oportuna y asertiva, de tal manera que, sean acatadas y cumplidas eficientemente y en el tiempo establecido, mediante circulares, oficios, correos, reuniones, entre otros.</p>
Manejo y Resolución de Conflictos	<p><b>Promover ambiente de respeto ante situaciones de conflicto:</b> Se caracteriza por relacionarse con gentileza y respeto en aquellas situaciones en las que existan diferentes opiniones y/o divergencias entre distintas personas.</p>	<p>Busca soluciones concretas, constructivas y objetivas, ante situaciones problemáticas que se presentan entre sus colaboradores, a través talleres de sensibilización, coordinaciones con la Dirección de Gestión del Recurso Humano, como ente moderador, entre otros.</p> <p>Actúa de manera respetuosa e interviene como mediador, en situaciones de conflicto, escuchando ambas partes, analizando la situación, y tomando las decisiones de manera objetiva y asertiva.</p>
	<p><b>Búsqueda de soluciones:</b> Identifica aquellas variables que inciden en un problema o conflicto, siendo capaz de implementar soluciones pertinentes de acuerdo a las particularidades de cada situación, atendiendo a las características y necesidades de las personas involucradas.</p>	<p>Genera nuevas ideas y estrategias para resolver conflictos, las cuales comunica a sus colaboradores, en circulares, oficios, correos, reuniones, etc.</p> <p>Trabaja con sus colaboradores, en mecanismos para el planteamiento de problemas, análisis de la naturaleza, gravedad y persistencia de un conflicto, mediante talleres, reuniones, charlas, etc.</p>
	<p><b>Control y manejo emocional:</b> Aborda las situaciones de conflicto de forma asertiva, resguardando el respeto por las diferencias que se manifiestan en el lugar de trabajo, ya sea a nivel de pares, relación con jefaturas y/o distintos equipos. Es capaz de afrontar la situación</p>	<p>Gestiona de forma positiva las emociones y actitudes en situaciones de conflicto, demostrando respeto en el trato a sus colaboradores, compañeros y superiores.</p> <p>Expresa de una manera asertiva, cuando se presentan conflictos, siendo objetivo y analizando de manera objetiva cada una de las situaciones, para emitir una recomendación efectiva en cada uno de los casos.</p>

	de forma discreta e imparcial, si ofender a los demás, ni interponer su opinión de manera agresiva.		
<b>Control de Actualizaciones</b>		<b>N° de Versión:</b>	
<b>Aspecto modificado:</b>	Funciones y especialidad /subespecialidad	<b>Documento de referencia:</b>	Formulario de modificación de fichas técnicas del Manual de Cargos Resolución RH-014-2023 de fecha 08-08-2023
<b>Persona responsable:</b>	Melvin Cerdas Montoya	<b>Fecha:</b>	01-10-2023