

Técnico Inicial en Soporte Informático			
Estrato	Técnico	Clase de puesto	Técnico en Informática 1
		Especialidad/Formación	Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación Subespecialidad Soporte Técnico
Ubicación organizacional	Dirección de Tecnologías de Información	Proceso de trabajo	Proceso de asistencia a personal de mayor nivel ocupacional
Jefatura inmediata	Director de Tecnologías de Información	Jefatura que antecede	Director Ejecutivo
Propósito del Cargo			
Ejecutar labores técnicas orientadas a la asistencia de la Dirección de Tecnologías de Información, en la realización de diversos estudios técnicos, en donde debe efectúa el análisis de información y de la normativa vigente.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado N° 1 Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Colabora con la Jefatura en el seguimiento e inventario de los equipos de alquiler tanto multifuncionales como equipos de cómputo de escritorio y portátiles. • Satisface las necesidades de información que le presentan sus superiores y selecciona los programas a utilizar para procesarla. • Analiza las necesidades de los usuarios y determina configuraciones y soportes lógicos. • Suministra a profesionales y técnicos información que requieren para el desempeño de sus diferentes actividades. • Opera una terminal de computador con el objeto de incluir, modificar o suprimir información de los archivos de datos, así como efectuar y evacuar consultas. • Realiza instalaciones de los sistemas operativos, paquetes de software, equipos de impresión multifuncional, plotters y demás dispositivos necesarios para satisfacer las necesidades de los usuarios. • Elabora y colabora en los mantenimientos preventivos de los equipos arrendados (impresoras-portátiles) • Soluciona los problemas técnicos que se pueden presentar, relacionados con los trabajos a su cargo. • Crea y copia respaldos de los usuarios cuando se requiera, con el fin de evitar pérdidas de información vitales. • Modifica datos en archivos ya procesados, por medio de accesos, rangos y otras propiedades del programa de captura de datos. • Recibe y registra la información que se ha de procesar. • Revisa la información almacenada en medios de almacenamiento. • Vela por el buen uso del equipo de trabajo asignado, reportando las fallas que se produzcan. 		
Resultado N° 2 Control y Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Prepara reportes sobre las actividades de mantenimiento relacionadas con el monitoreo de la red de teleproceso, sistema de comunicación de datos, de la atención de usuarios de una red local o remota. • Ejecuta y reporta al jefe inmediato los trabajos y/o actividades que le hayan sido encargados. • Realiza giras a las Sedes Regionales del CONAVI, para la instalación de programas, aplicaciones y soporte, así como realizar el mantenimiento respectivo de los equipos ya instalados y solventar necesidades que presenten los usuarios de estas Zonas. 		
Resultado N° 3 Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Atiende y resuelve consultas de los usuarios y superiores sobre el trabajo que realiza. • Ejecuta otras labores relacionadas con el cargo. 		
Factores de Clasificación Asociados			
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo	
Dada la naturaleza de sus funciones, trabaja con cierta independencia, siguiendo lo instruido por su jefatura inmediata, siguiendo la aplicación de procedimientos, prácticas, y	No le corresponde ejercer supervisión de personal.	<p>Lugares: Por la naturaleza de sus funciones, labora en condiciones normales de oficina en el horario habitual del Conavi, sin embargo, le puede corresponder, laborar fuera del horario.</p> <p>Ambiente: Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras y mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física del ocupante.</p>	

<p>normativa, así como los plazos establecidos.</p> <p>Su labor es evaluada por la revisión de los resultados de la gestión ejecutada por la ocupante del puesto, así como por los insumos que brinda a su jefatura, por la puntualidad del cumplimiento de los plazos establecidos y por el cumplimiento de los planes y programas de trabajo.</p>		<p>Condiciones: Su trabajo demanda esfuerzo mental para la realización de estudios técnicos y cálculos matemáticos, sus tareas pueden originar situaciones presión por el cumplimiento de las obligaciones y plazos establecidos.</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>Se le girarán instrucciones detalladas y con supervisión constante. La evaluación del trabajo se efectuará a través del seguimiento a las responsabilidades asignadas, el compromiso con su trabajo, el cumplimiento de plazos y objetos, así como los informes que debe generar, entre otros criterios.</p> <p>Las actividades deben ser realizadas con cuidado, toda vez que el error cometido en el desempeño de su trabajo puede disminuir la eficiencia y eficacia con posibles costos financieros y administrativos, causar atrasos y producir distorsiones en el logro de los objetivos.</p>	<p>El puesto exige relaciones interpersonales frecuentes, tanto interna como externamente, como por ejemplo con compañeros de la Unidad para la cual trabaja, las otras dependencias del Consejo Nacional de Vialidad, clientes y público en general, consecuentemente, las relaciones implican afabilidad, tacto y discreción, dar y recibir información de forma verbal y escrita, entre otros.</p>	<p>El ocupante del cargo debe responder por el reguardo y el uso de los equipos, útiles y materiales que le han asignado para la ejecución de su trabajo y reportar los daños que presenten los mismos, es responsable de tratar con confidencialidad la información que maneja, su acción debe desarrollarse en el marco jurídico y ético que rige al servidor público.</p>
<p style="text-align: center;">Requerimientos Específicos</p>		
<p>Requisitos básicos</p>	<p>Académicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segundo año aprobado en una carrera universitaria o parauniversitaria, atinente con la especialidad del puesto, ò • Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de Técnico en un área atinente con la especialidad del puesto. 	
<p>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con requisitos especiales y legales, permisos y licencias que demanden para el desempeño de las labores encomendadas, según cada caso en particular y que son regulados por la normativa vigente. 	
<p style="text-align: center;">Competencias</p>		
<p>Competencia</p>	<p>Comportamiento</p>	<p>Evidencia</p>
<p>Tipo de competencia</p>	<p>Nombre de la competencia</p>	<p>Nivel de dominio</p>

Transversales	1. Compromiso con el servicio público	Básico
	2. Integridad en el desempeño de la función pública	Básico
Del Grupo Ocupacional	3. Dominio y credibilidad técnica	Básico
	4. Calidad y productividad	Básico
	5. Análisis y solución de situaciones	Básico
	6. Trabajo colaborativo	Intermedio
Evidencias		
Competencia	Comportamiento	Evidencia
Compromiso con el servicio público	Adhesión a valores del servicio público Comprende valores, políticas y objetivos de su labor y el impacto de éstas en la administración pública costarricense.	Conoce y practica los valores, políticas y objetivos de la unidad organizativa, lo cual se manifiesta en su comportamiento en la atención de consultas verbales y escritas, correos, chats, notas, informes y otros.
	Involucramiento y compromiso Comprende la importancia de involucrar al personal de la institución con el servicio público	Realiza su labor de una manera eficiente y eficaz, resolviendo de la mejor manera posible los asuntos que se le encomiendan y coordinando de forma óptima con compañeros, superiores y otras unidades organizativas sus actividades, con una búsqueda constante a la calidad.
	Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público Conoce y comprende las necesidades de los entes y personas usuarias, demostrando dedicación, interés y sensibilidad por la ciudadanía y el servicio público.	Mantiene buenas relaciones de trabajo con sus compañeros, superiores, unidades organizativas, público en general, brindando un trato cortés, amable y eficiente, proporcionando información suficiente y oportuna.
Integridad en el desempeño de la función pública	Probidad (actuación intachable) Su actuar es intachable, correcto y se atiende a los valores éticos, normativas institucionales, diversidad y derechos fundamentales.	Posee una conducta intachable con transparencia, discreción y consistencia con sus valores, lo cual se evidencia en su comportamiento, pues revela la información suficiente, pero guarda la discrecionalidad según sea el caso, ya sea mediante sus comunicaciones verbales, correos, chats, bitácoras de trabajo, informes, reportes, coordinaciones con compañeros, unidades y otras instituciones. No existiendo procesos administrativos, llamadas de atención o cuestionamientos en este aspecto.
	Buen uso de los recursos (transparencia) En el desempeño de sus funciones, hace un uso responsable de los recursos público, anteponiendo el bien de la organización a sus intereses personales.	Hace un uso y cuidado de los recursos asignados a su responsabilidad, lo cual se evidencia en el cuidado, trato y custodia de los equipos asignados, la racionalidad de los recursos materiales y bienes comunes tales como copiadoras, equipo de cómputo, teléfonos celulares, GPS, vehículos, edificios, suministros de oficina, entre otros.

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

Dominio y credibilidad técnica	<p>Dominio de información e insumos para su trabajo Para hacer sus trabajos aplica y utiliza los conocimientos e insumos requeridos para su campo de actividad</p>	Demuestra un dominio de las normas, procedimientos, directrices, lineamientos y otros, necesarios para la realización efectiva de su trabajo, consulta fuentes de información variadas para obtener los insumos necesarios que se evidencian mediante la calidad de los trabajos que presente, la eficiencia y la eficacia en el cumplimiento de las labores.
	<p>Conocimiento y actualización en las temáticas de conocimiento de su campo de trabajo. Se mantiene al día con la información y conocimientos necesarios para realizar sus tareas.</p>	Está atento al acontecer nacional y los cambios para implementarlos en sus actividades, lo cual se evidencia en la lectura cuidadosa que realiza de todos los documentos relacionados con su labor, los correos, directrices verbales o escritas, noticias, periódicos, revistas, artículos y otros, lo cual se puede observar en bitácoras, informes, reportes, así como en la exposición de sus ideas, mediante una actitud proactiva.
Calidad y Productividad	<p>Administración adecuada de los recursos Se hace responsable de los recursos a su cargo.</p>	Hace un uso y cuidado de los recursos asignados a su responsabilidad, lo cual se evidencia en el cuidado, trato y custodia de los equipos asignados, la racionalidad de los recursos materiales y bienes comunes tales como copiadoras, equipo de cómputo, teléfonos celulares, GPS, vehículos, edificios, suministros de oficina, entre otros.
	<p>Resultados oportunos y a tiempo. Satisfacción del ente o persona usuaria trabajo confiable y seguro. Cumple con las tareas asignadas en el tiempo y forma establecida, de acuerdo a los procedimientos respectivos.</p>	Revisa constantemente los procesos de trabajo para anticipar situaciones inesperadas y posibles curso de acción, coordinaciones frecuentes con sus compañeros de trabajo, superiores y otras unidades organizativas, para proponer cambios y mejoras en los procesos de trabajo, tales como tiempos de respuesta, efectividad de acciones, mejora de la atención al cliente.
	<p>Propuestas de nuevas formas de resolver (creatividad) Cumple con las tareas que se le encomiendan, apegándose a los protocolos y solicita dirección cuando se enfrenta a situaciones que desconoce.</p>	Realiza coordinaciones frecuentes con sus compañeros de trabajo, superiores y otras unidades organizativas, para proponer cambios y mejoras en los procesos de trabajo, tales como tiempos de respuesta, efectividad de acciones, mejora de la atención al cliente, anticipar situaciones inesperadas y posibles curso de acción para mejorarlos.
Análisis y solución de situaciones	<p>Pensamiento analítico Es capaz de reconocer y aplicar en su campo de actividad conceptos básicos, sentido común y experiencia previa en la solución de un problema o situaciones que se le presentan.</p>	Aplica los conocimientos de su especialidad, la experiencia y el conocimiento previo, los cuales se evidencian en propuestas novedosas, las acciones que realiza, los informes, bitácoras de trabajo y otros.
	<p>Autonomía/toma de decisiones Es capaz de analizar datos en su campo de actividad y tomar cursos de acción, sin alterar los objetivos definidos, siendo capaz de distinguir situaciones que</p>	Realiza un adecuado análisis del riesgo y toma las previsiones necesarias para afrontarlos o las informa a su jefatura inmediata para adelantarse a las posibles consecuencias, las cuales pone de manifiesto de forma verbal o escrita. Contribuye además en la identificación de riesgos de la unidad organizativa y medidas alternativas para evitar la materialización del mismo.

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	requieren apoyo de personal de mayor nivel.			
	<p>Evaluar resultados y mejora continua</p> <p>Es capaz de incorporar en sus prácticas de trabajo aprendizajes que resultan de la experiencia, para establecer nuevos modos de acción en sus labores, que le permiten agilizar y mejorar las mismas</p>	Efectúa un análisis de medición de impacto de los resultados obtenidos, lo cual se evidencia en los reportes, informes, reuniones, sesiones de evaluación de las actividades, planes, programas y otros en los cuales interviene, planteamientos de aprovechamiento de oportunidades que se pueden visualizar mediante las bitácoras de trabajo, las reuniones y los informes que presenta.		
Trabajo colaborativo	<p>Tolerancia a trabajar bajo presión/flexibilidad</p> <p>Es flexible para adaptarse a nuevas situaciones pudiendo cumplir con funciones de manera efectiva en contextos de incertidumbre. Maneja adecuadamente su respuesta emocional cuando constata que los cambios que requiere su organización no se implementan oportuna o eficientemente.</p>	Tiene capacidad de afrontamiento para situaciones inesperadas, ante un alto volumen de trabajo, que se evidencia mediante la creatividad en la solución de las situaciones, así como una organización eficiente de sus actividades, definiendo prioridades, asuntos urgentes y que le acercan a las metas establecidas.		
	<p>Manejo emocional/respeto de diferencias comunicación e influencia</p> <p>Tiene apertura para recibir aportes y variar su criterio, a fin de llegar a acuerdos que ayuden a solucionar conflictos; sostiene relaciones cordiales y aporta ideas que contribuyan a resolver la situación.</p>	Demuestra aptitudes, tales como la inteligencia emocional y la capacidad de afrontamiento de diferentes situaciones que podrían ser conflictivas, las cuales resuelve mediante la confrontación y el dialogo abierto pero empático.		
	<p>Integración y colaboración en equipo</p> <p>Contribuye a generar un buen clima de trabajo y de cooperación, mostrando interés por brindar aportes significativos.</p>	Mantiene una comunicación constante e informa de los pormenores a sus compañeros de trabajo, superiores y otras unidades organizativas, procura la integración armónica de las partes y una distribución justa de las diferentes acciones que involucran la consecución de las metas y objetivos laborales		
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	