

<b>Técnico Intermedio en Soporte Informático</b>			
<b>Estrato</b>	Técnico	<b>Clase de puesto</b>	Técnico en Informática 2
		<b>Especialidad/Formación</b>	Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación. Subespecialidad Soporte Técnico
<b>Ubicación organizacional</b>	Dirección de Tecnologías de Información	<b>Proceso de trabajo</b>	Asistencia a personal de mayor nivel ocupacional
<b>Jefatura inmediata</b>	Director de Tecnologías de Información	<b>Jefatura que antecede</b>	Director Ejecutivo
<b>Propósito del Cargo</b>			
Ejecutar labores técnicas orientadas a la asistencia de la Dirección de Tecnologías de Información, en la realización de diversos estudios técnicos, en donde debe efectuar el análisis de información y de la normativa vigente.			
<b>Actividades Claves según los Resultados de la Clase</b>			
<b>Resultado N° 1 Soporte Técnico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Mantener actualizada la central telefónica.</li> <li>Colaborar en los mantenimientos preventivos de los equipos arrendados (impresoras-portátiles).</li> <li>Colaborar en la administración de los equipos de alquiler tanto multifuncionales como equipos de cómputo de escritorio y portátiles.</li> <li>Atender las solicitudes del Sistema Help Desk para la atención de requerimientos e incidentes.</li> <li>Monitorear el buen funcionamiento de todos los equipos de impresión.</li> <li>Analizar las necesidades de los usuarios y determinar configuraciones y soportes lógicos.</li> <li>Solucionar los problemas técnicos que se presentan, relacionados con los trabajos a su cargo.</li> <li>Realizar inventarios de equipos de cómputo.</li> <li>Colaborar con la jefatura en la gestión de las actividades iniciales de compras de caja chica.</li> </ul>		
<b>Resultado N° 2 Gestión, control y seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar 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.</li> <li>Brindar soporte remoto a los usuarios internos y externos de Sedes Regionales del Conavi.</li> </ul>		
<b>Resultado N° 3 Informes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar y reportar al jefe inmediato los trabajos y/o actividades que le hayan sido encargados</li> </ul>		
<b>Resultados N° 4 Coordinación y atención al cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompañar y orientar las labores técnicas que realizan los pasantes.</li> <li>Ejecutar otras actividades relacionadas con su formación y área de actividad del puesto.</li> </ul>		
<b>Factores de Clasificación Asociados</b>			
<b>Independencia</b>	<b>Supervisión ejercida</b>	<b>Entorno de trabajo</b>	
Trabaja siguiendo diversos procesos y procedimientos propios de la actividad de Tecnologías de Información, los cuales han sido definidos, así como por la legislación vigente, su labor será evaluada por la jefatura, mediante los informes y reportes que presenta, por el tiempo de entrega de sus productos, por el cumplimiento de normas establecidas e instrucciones generales en cuanto a métodos de sus labores ejecutadas, y	No le corresponde ejercer supervisión de personal.	<p><b>Lugares:</b> Labora en condiciones normales de una oficina, le puede corresponder laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.</p> <p><b>Ambiente:</b> 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><b>Condiciones:</b> Requiere concentración y juicio para administrar información, aplicables a cada situación que se presenta en el desarrollo de las actividades. Está expuesto a tensiones y niveles de estrés, por cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos.</p>	

por la oportunidad de los servicios que brinda a los usuarios.		
<b>Modalidad de trabajo</b>	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.	
<b>Impacto de la gestión</b>	<b>Relaciones de trabajo</b>	<b>Activos, Equipo, Insumos</b>
Es responsable de velar porque sus funciones se lleven a cabo en el margen del tiempo determinado, las cuales deben ser de calidad y atenderse con rapidez, para cumplir con los tiempos establecidos. Los errores que se cometan podrían generar retrasos en el desarrollo de las actividades tanto de su lugar de trabajo como en las demás oficinas, de igual manera, puede inducir a toma de decisiones erróneas, un incumplimiento podría inducir a pérdidas económicas y por ende, responsabilidad, administrativa, civil y penal, asimismo, una mala atención al usuario, podría crear una mala imagen para la Institución.	Se relaciona con su jefatura inmediata, compañeros de la Institución, jefes de otros Departamentos, instituciones públicas, empresas privadas, y con público en general, por tal razón es muy importante que trate al usuario con amabilidad, cortesía, conocimiento certero de la información y guardando discreción en los asuntos que trata.	El ocupante del cargo debe preocuparse por dar un uso adecuado a los equipos que se le asignarán y reportar los desperfectos que estos llegaran a presentar, así como resguardar la información incluida en los sistemas digitales, evitando la pérdida de documentación por un mal uso interno, por lo que su desempeño debe regirse bajo el marco jurídico y ético que a los servidores públicos.
<b>Requerimientos Específicos</b>		
<b>Requisitos específicos</b>	<b>Académicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Segundo año aprobado en una carrera universitaria o parauniversitaria, atinente con la especialidad del puesto y dos años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto, ó</li> <li>Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de Técnico en un área atinente con la especialidad del puesto y dos años de experiencia en labores relacionadas con el puesto.</li> </ul>	
<b>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</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	Básico
	2. Integridad en el desempeño de la función pública	Básico
<b>Del Grupo Ocupacional</b>	3. Dominio y credibilidad técnica	intermedio
	4. Calidad y productividad	Básico
	5. Análisis y solución de situaciones	Básico
	6. Trabajo colaborativo	Intermedio
<b>Evidencias</b>		
<b>Competencia</b>	<b>Comportamiento</b>	<b>Evidencia</b>

<b>Compromiso con el servicio público</b>	<b>Adhesión a valores del servicio público</b> 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.
	<b>Involucramiento y compromiso</b> 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.
	<b>Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público</b> 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.
<b>Integridad en el desempeño de la función pública</b>	<b>Probidad (actuación intachable)</b> 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.
	<b>Buen uso de los recursos (transparencia)</b> 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.
<b>Dominio y credibilidad técnica</b>	<b>Dominio de información e insumos para su trabajo</b> Conoce, aplica y domina la información e insumos requeridos en su campo de actividad y cuando se le solicita propone opciones que mejoren su desempeño	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.
	<b>Conocimiento y actualización en las temáticas de conocimiento de su campo de trabajo.</b> Mantiene al día su formación técnica y posee anuencia a recibir	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.

	recomendaciones y aprender de la experiencia de otras personas.	
<b>Calidad y Productividad</b>	<b>Administración adecuada de los recursos</b> Se hace responsable de los recursos a su cargo	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.
	<b>Resultados oportunos y a tiempo. Satisfacción del ente o persona usuaria trabajo confiable y seguro.</b> Cumple con las tareas asignadas en el tiempo y forma establecida, de acuerdo a los procedimientos respectivos.	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.
	<b>Propuestas de nuevas formas de resolver (creatividad)</b> Cumple con las tareas que se le encomiendan, apegándose a los protocolos y solicita dirección cuando se enfrenta a situaciones que desconoce	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.
<b>Análisis y solución de situaciones</b>	<b>Pensamiento analítico</b> 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	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.
	<b>Autonomía/toma de decisiones</b> 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 requieren apoyo de personal de mayor nivel.	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.
	<b>Evaluar resultados y mejora continua</b> 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.	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.

<b>Trabajo colaborativo</b>	<p><b>Tolerancia a trabajar bajo presión/flexibilidad</b> 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>	<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>	
	<p><b>Manejo emocional/respeto de diferencias comunicación e influencia</b> 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>	<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>	
	<p><b>Integración y colaboración en equipo</b> Contribuye a generar un buen clima de trabajo y de cooperación, mostrando interés por brindar aportes significativos.</p>	<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</p>	
<b>Control de Actualizaciones</b>		<b>N° de Versión:</b>	
<b>Aspecto modificado:</b>	Funciones, especialidad /subespecialidad y otros	<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