



Nombre del Cargo: Ingeniero(a) Informático(a) en Ingeniería de Software 1

Estrato	Profesional	Clase de puesto	Profesional en Informática 1
		Especialidad/Formación	Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación, Ingeniería de Software
Ubicación organizacional	Dirección Regional de Rectoría de la Salud	Proceso de trabajo	Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación
Jefatura inmediata	Director(a) Regional	Jefatura que antecede	Director(a) General de Salud

Propósito del Cargo

Participar en labores profesionales de apoyo a personal de mayor nivel, en el área de tecnologías de la información y comunicación en los niveles regional y local, tales como el análisis, diseño, desarrollo, implementación, mantenimiento y documentación de sistemas de información, programas o aplicaciones; o investigaciones relacionadas con la administración del sistema operativo, administración de la red de teleproceso y de bases de datos, con el objetivo de optimizar la plataforma tecnológica que se utiliza para la gestión de la información.

Actividades Claves según los Resultados de la Clase

Resultado 1 Participación en el diseño de estructuras, análisis, desarrollo, implantación, y mantenimiento de sistemas de información, programas y/o aplicaciones específicas o sencillas	Actividad 1 Analizar y resolver las necesidades de los usuarios de la sede regional y Áreas Rectoras de Salud en materia de tecnologías de información y comunicación, tales como el diseño, la configuración, instalación y soporte de sistemas de información, aplicaciones, bases de datos, redes y hardware, con el fin de asegurar la conectividad y el buen uso de los sistemas, de manera que los funcionarios puedan efectuar su labor de manera oportuna, mediante la prestación efectiva de los servicios institucionales.
	Actividad 2 Elaborar estudios e investigaciones para determinar factibilidad de un proyecto, diseño, desarrollo, implantación y mantenimiento de sistemas de información, bases de datos y aplicaciones, a partir de un monitoreo permanente de la plataforma tecnológica del nivel regional y local, con el fin de recomendar e implementar mejoras que contribuyan en la automatización de volúmenes de datos y en la gestión de la información y comunicación.
	Actividad 3 Elaborar y mantener actualizados los controles de los equipos de cómputo ubicados en la sede regional y Áreas Rectoras de Salud, velando por que los sistemas de información, base de datos y aplicación se desarrollen y administren de manera correcta, cumpliendo todas las normas tecnológicas vigentes garantizando la conectividad y uso de los equipos de cómputo.
	Actividad 4 Realizar pruebas del equipo y software instalado y generar reportes del comportamiento de los sistemas que permitan evidenciar el rendimiento, detectar defectos, aumentar la confianza en el nivel de calidad, facilitar información para la toma de decisiones, evitar la aparición de defectos y comprobar la eficiencia y calidad en los servicios tecnológicos para el cumplimiento de los objetivos institucionales y la prestación del servicio público.
Resultado 2 Creación y administración de bases de datos de los sistemas de información	Actividad 1 Crear bases de datos, velando por su mantenimiento, respaldo, restauración, seguridad, integridad, facilidad de uso y productividad, con el objetivo de garantizar la coherencia, la calidad y la seguridad de los conjuntos de datos para que puedan ser utilizados.
	Actividad 2 Elaborar los diagramas de flujo, la codificación respectiva, el almacenamiento de datos, procedimientos, controles y funciones, lo mismo que realizar el montaje y las pruebas pertinentes, para su implementación en los procesos sustantivos y administrativos, de los niveles regional y local, para optimizar los recursos informáticos y hacer uso adecuado de la tecnología.
Resultado 3 Establecimiento e implementación de estándares y procedimientos de seguridad para el sistema de	Actividad 1 Administrar las redes de datos de la Dirección Regional y sus áreas rectoras, implementando estándares y procedimientos de seguridad para el sistema de comunicación de datos, relacionados con la red de teleproceso; así como implementar procedimientos de respaldo y recuperación de la información.



comunicación de datos, relacionados con la red de teleproceso		
<p>Resultado 4 Asesoría a usuarios, criterio técnico, capacitación, análisis y atención de las necesidades</p>	<p>Actividad 1 Resolver consultas, brindar asesoría y emitir criterio técnico a superiores y compañeros, concernientes a temas relacionados con las tecnologías de información y comunicación, para la atención de las necesidades, brindando recomendaciones y apoyo en la toma de decisiones, con el fin de contribuir en la prestación oportuna y efectiva de los servicios institucionales.</p>	
	<p>Actividad 2 Ejecutar otras labores relacionadas al cargo, tales como brindar mantenimiento preventivo y correctivo al equipo y programas de la red de teleproceso, brindando las recomendaciones pertinentes con el fin de optimizar el proceso de gestión de la información mediante la implementación de tecnologías avanzadas que se ajusten a los requerimientos institucionales.</p>	
	<p>Actividad 3 Asistir y participar en actividades de capacitación donde se transmiten conocimientos, técnicas y metodologías en materia de tecnologías de la información y comunicación, ya sea con un rol de facilitador(a), o bien de participante.</p>	
	<p>Actividad 4 Participar en la identificación de necesidades, formulación de propuestas de adquisición y contratación de hardware y software, servicios técnicos, repuestos o similares que se requieran en el nivel regional y local.</p>	
	<p>Actividad 5 Participar en el proceso de validación de normas y políticas en materia de tecnologías de la información, emitidas por el nivel central, con el objetivo de asegurar que se ajusten a los requerimientos de la Dirección Regional y sus Áreas Rectoras de Salud.</p>	
<p>Resultado 5 Ejecución de otras labores administrativas inherentes al cargo</p>	<p>Actividad 1 Proponer, actualizar y analizar bases de datos, expedientes y otros compendios de información que faciliten el acceso oportuno a datos confiables, la atención oportuna de requerimientos, la formulación de documentos y la emisión de recomendaciones técnicas para la toma de decisiones de los superiores, en materia de tecnologías de la información y comunicación.</p>	
	<p>Actividad 2 Redactar y firmar informes técnicos, informes de labores, reportes, controles, oficios y documentos similares, necesarios para la gestión de los diferentes trámites que realiza, para lo cual debe utilizar y corroborar la aplicación de los procedimientos, instrumentos técnicos y normativa vigente.</p>	
	<p>Actividad 3 Rendir ante su superior inmediato, un informe periódico de labores, mismo que describirá las actividades realizadas y productos obtenidos durante ese periodo, con el fin de generar evidencia de su contribución al logro de los objetivos y metas establecidas para la unidad organizativa.</p>	
	<p>Actividad 4 Realizar cualquier otra actividad relacionada con el cargo que desempeña y cumplir con las obligaciones establecidas en el Código de Trabajo, Ley General de Administración Pública, Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento, Reglamento Autónomo de Servicios del Ministerio de Salud y demás disposiciones normativas que regulan su quehacer.</p>	
<p>Independencia</p>	<p>Supervisión ejercida</p>	<p>Entorno de trabajo</p>
<p>Ejerce sus funciones con cierto grado de independencia de acuerdo con los principios básicos de su profesión, siguiendo métodos y procedimientos preestablecidos en manuales, disposiciones, normativa y legislación vigente.</p>	<p>Le puede corresponder coordinar actividades con personal de igual o menor nivel.</p>	<p>Lugares: Sus funciones se realizan en un ambiente de oficina en la dependencia en donde se ubica, en otras unidades organizativas de la Institución o en entidades externas, participando en actividades como reuniones, capacitaciones, trabajo de campo u otras actividades.</p> <p>Algunas de las tareas encomendadas pueden requerir el desplazamiento constante hacia distintas zonas de la localidad o región, para realizar realizar diagnósticos, configuraciones, instalaciones de software y hardware, soporte en materia de tecnologías de información y</p>



<p>La supervisión de su trabajo se hace a través de la apreciación y revisión directa de la ejecución de las tareas, tales como el diseño, la configuración, instalación y soporte de sistemas de información, aplicaciones, bases de datos, redes y hardware, la asesoría técnica, la confección de informes, oficios y demás servicios que brinda.</p> <p>También se considera la actitud hacia el aprendizaje continuo, la adaptación al cambio y la capacidad para contribuir al cumplimiento de las metas y objetivos, a través de la contribución al trabajo en equipo. Se valoran los métodos que aplica, la calidad y oportunidad del trabajo realizado, los servicios prestados y los resultados obtenidos, los aportes originales a las actividades asignadas, la forma en cómo se desenvuelve, la habilidad para atender y resolver problemas y asuntos imprevistos, la capacidad de cooperación, la dedicación, diligencia y compromiso con el trabajo y su disposición para atender al usuario.</p> <p>En el desempeño del cargo debe actuar con capacidad de respuesta y con disposición para la realización de actividades y responsabilidades que le atañen dentro del marco de una cultura de trabajo en equipo y de servicio al usuario.</p> <p>Debe informar a su jefatura inmediata, sobre las irregularidades e imprevistos que se le presenten en su quehacer diario, así como efectuar oportunamente la rendición de cuentas sobre el ejercicio de sus labores de acuerdo con el deber de cumplimiento.</p>		<p>comunicación, entre otros actividades, por lo que le corresponde trasladarse a las diferentes Áreas Rectoras de Salud.</p> <p>Cuando realiza teletrabajo el lugar se ajusta a las condiciones preestablecidas en el Contrato de Teletrabajo.</p> <p>Ambiente: Su ambiente de trabajo puede variar, ya que le corresponde desempeñarse tanto en lugares cerrados, en condiciones normales de una oficina, así como desplazarse a las Áreas Rectoras de Salud u otros espacios. Por lo anterior, podría verse expuesto a condiciones climáticas y ambientales variantes, tales como: temperaturas cambiantes, contaminación sónica y/o ambiental, problemas de humedad, iluminación y/o ventilación deficiente, hacinamiento, entre otras.</p> <p>Condiciones: Las actividades del cargo ameritan mantenerse en una posición sedente durante gran parte de la jornada laboral, utilizando la computadora como herramienta principal de trabajo; dichas condiciones pueden provocar cansancio, así como afectaciones a la salud física y emocional, tales como: fatiga visual, lumbalgia, síndrome de túnel carpiano, estrés, entre otros.</p> <p>El ejercicio del cargo exige esfuerzo mental para gestionar de una manera efectiva el tiempo y a la vez atender de manera oportuna los requerimientos que le soliciten, para lo cual debe prestar atención, ser imparcial, discreto, comprender el concepto de confidencialidad, saber tratar con las personas mantener la escucha activa, ser paciente y mantener el autocontrol, a fin de interactuar asertivamente y comunicar las ideas de manera clara y sencilla, utilizando un lenguaje positivo y manteniendo una actitud negociadora.</p> <p>Generalmente labora en horario ordinario durante jornada diurna, sin embargo, la naturaleza y el volumen de su trabajo puede requerir que su jornada se extienda a horario extraordinario. Le puede corresponder desplazarse a diferentes lugares a nivel nacional, para participar en reuniones, capacitaciones u otras actividades propias del cargo y por designación de su jefatura inmediata.</p> <p>La actividad demanda esfuerzo físico requerido por los constantes y largos desplazamientos, que requieren mantener una misma postura durante largas jornadas.</p> <p>Debe cumplir en forma estricta las normas de seguridad e higiene ocupacional establecidas para evitar o disminuir la probabilidad de accidentes o enfermedades laborales.</p> <p>Las funciones realizadas en la modalidad de teletrabajo domiciliario se efectúan en un espacio físico que debe estar acondicionado con las tecnologías digitales e infraestructura, de conformidad a lo acordado en el Contrato de Teletrabajo entre el funcionario y el Ministerio, dentro de una jornada ordinaria de ocho horas, permitiéndole al teletrabajador</p>
--	--	---



		(a) cumplir con sus actividades y facilitar el desarrollo de ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño.
Modalidad de trabajo	Bimodal (trabajo en oficina y teletrabajo)	
Impacto de la gestión	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos
<p>Nivel de dificultad Moderado: Participa en labores profesionales de apoyo a personal de mayor nivel, en el área de tecnologías de la información y comunicación en los niveles regional y local, tales como el análisis, diseño, desarrollo, implementación, mantenimiento y documentación de sistemas de información, programas o aplicaciones; o investigaciones relacionadas con la administración del sistema operativo, administración de la red de teleproceso y de bases de datos, con el objetivo de optimizar la plataforma tecnológica que se utiliza para la gestión de la información.</p> <p>En su labor cotidiana tiene acceso a información sensible o confidencial, razón por la cual debe mantener discreción de los asuntos que conoce para evitar conflictos que afecten la protección de datos personales, la imagen institucional y atenten contra los objetivos.</p> <p>Eficiencia que se requiere para cumplir las actividades</p> <p>Mantiene una actitud positiva y de servicio, a fin de atender los requerimientos de la unidad organizativa, con calidad y oportunidad, estableciendo relaciones interpersonales positivas, transmitiendo asertivamente la información que se deriva de los asuntos en que trabaja y brindando soluciones factibles a los trabajos y problemas que se presenten.</p>	<p>Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo de trabajo de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud. Superiores y personas funcionarias de los tres niveles de gestión (local, regional y central). <p>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones</p> <p>El cargo exige relaciones interpersonales frecuentes, que implican la atención personalizada al usuario, así como el constante intercambio y traslado de información.</p> <p>Requiere un alto nivel de habilidades interpersonales, para regular y administrar el manejo de las relaciones con los usuarios, compañeros, jefaturas y funcionarios de la institución.</p> <p>Debe sostener la calidad de los vínculos regulares y crear nuevos, en los cuales debe representar los intereses del centro de trabajo en el que se encuentra destacado y fortalecer la imagen como representante de la institución.</p> <p>Implicaciones de una mala relación</p> <p>Los problemas que puedan presentarse en sus relaciones de trabajo podrían afectar la imagen institucional y la credibilidad técnica, provocar atrasos, perjudicar el ambiente laboral y afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>	<p>Es responsable por el adecuado uso, mantenimiento y custodia de los equipos, herramientas, recursos tecnológicos, sistemas de información, materiales, documentales, entre otros bienes que le son suministrados para el desarrollo de sus actividades y debe responder por los daños o anomalías que puedan darse por su uso indebido. Debe reportar las fallas e irregularidades que detecte en procura del buen funcionamiento de dichos bienes.</p> <p>Debe velar por la funcionalidad y calidad de la plataforma de tecnología de la información y comunicación que opera en el nivel regional y local.</p>



<p>Implicaciones del error Los errores cometidos pueden ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Perdida o daños de la calidad de la información.• Pérdidas materiales de hardware.• Falta de conectividad en los sistemas de información que no permita la adecuada y oportuna gestión, afectando la atención de los requerimientos de los usuarios.• No garantizar la integridad de la información de los sistemas.• Incumplimiento a la normativa y procedimientos.• Atrasos en la prestación de los servicios institucionales y afectación al cumplimiento de los objetivos de la unidad organizativa.• Faltas a la probidad.• Afectación de la imagen institucional.• Dar ocasión a la pérdida de credibilidad de la unidad organizativa.• Daños morales por un mal manejo de información sensible o confidencial.• Afectación de la relación deseada con los usuarios.• Desorientación e insatisfacción de los usuarios.• Mal uso de los recursos públicos asignados.• Omisión o supresión de información relevante.• Pérdidas económicas y materiales.• Perjuicio sobre la salud pública.• Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a cargo.		
Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	<ul style="list-style-type: none">• No aplica	



<p>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Administración Pública • Diseño y soporte de redes informáticas • Estrategias de servicios de calidad en función del cliente • Ética y probidad • Legislación, políticas, normas, reglamentos, procedimientos y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia • Manejo instrumental del idioma inglés (comprensión de lectura). • Mantenimiento de Equipo de Cómputo • Misión, visión, organización y funciones del Ministerio de Salud • Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud • Paquetes ofimáticos • Relaciones humanas • Sistemas informáticos relativos a su ámbito de competencia
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	3. Análisis y Solución de Situaciones	Intermedio
	4. Acción Estratégica e Innovadora	Intermedio
	5. Gestión de Calidad	Intermedio
	6. Sensibilidad Tecnológica	Intermedio
	7. Trabajo colaborativo	Avanzado
Evidencias		
<p>Las evidencias son los <u>hechos observables y medibles</u> que permiten demostrar los comportamientos requeridos en el cargo. Nota: Este apartado será desarrollado de manera conjunta, colaborador(a) y jefatura en el Acuerdo de Compromisos para cada período de evaluación del desempeño.</p>		
<p>Competencia 1 Compromiso con el Servicio Público</p>	<p>Comportamiento 1 Se compromete y apoya a la institución ajustando día a día en sus acciones los valores, políticas y objetivos de su rol.</p>	
	<p>Comportamiento 2 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>Comportamiento 3 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 y trata de resolverlas.</p>	
<p>Competencia 2 Integridad en el desempeño de la función pública</p>	<p>Comportamiento 1 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>Comportamiento 2 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>	



Competencia 3 Análisis y Solución de Situaciones	Comportamiento 1 Reconoce y comprende el entorno, su proceso de trabajo y la información significativa que se genera e involucra en el mismo, y es capaz de hacer conexiones entre datos, presentando análisis lógicos respecto de los problemas fundamentales.
	Comportamiento 2 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.
	Comportamiento 3 Es capaz de sistematizar 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.
Competencia 4 Acción Estratégica e Innovadora	Comportamiento 1 Se adecua a los cambios y participa en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.
	Comportamiento 2 Es capaz de sistematizar las dificultades que se le presentan en su trabajo y de proponer soluciones alternativas que mejoren su desempeño.
	Comportamiento 3 Influye en el actuar de las personas, para mejorar la eficiencia de los procesos de trabajo y el buen uso de los recursos.
Competencia 5 Gestión de Calidad	Comportamiento 1 Tiene interiorizados los estándares e indicadores de eficiencia, y se compromete con nuevos proyectos que buscan mejorarla, reflejando profesionalismo y dedicación.
	Comportamiento 2 Anticipa, en relación a sus funciones, los requerimientos de la persona usuaria, generando productos de calidad en el menor tiempo posible.
Competencia 6 Sensibilidad Tecnológica	Comportamiento 1 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.
	Comportamiento 2 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.
	Comportamiento 3 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.
Competencia 7 Trabajo colaborativo	Comportamiento 1 Es capaz de modificar su comportamiento y planificación, para adaptarse a cambios que surgen en el entorno, manteniendo el profesionalismo y demostrando flexibilidad, e 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.
	Comportamiento 2 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 su equipo y/o superiores.
	Comportamiento 3 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.
Control de Actualizaciones	
Aspecto modificado:	Documento de referencia:
Persona responsable:	Fecha:
N° de Versión: 1.0	