

# TÉCNICO EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

## PROPÓSITO DEL PUESTO

Ejecutar labores técnicas de alguna variedad y dificultad relacionadas con el soporte informático de la plataforma tecnológica de la institución, así como actividades derivadas de la implantación de sistemas.

## FUNCIONES PRINCIPALES

- Ejecutar labores técnicas de alguna variedad y dificultad relacionadas con el soporte informático y la implantación de sistemas: equipos y sistemas institucionales, sistemas operativos, periféricos, entre otros y dar el mantenimiento correspondiente.
- Instalar, desinstalar y configurar microcomputadoras, escáner, impresoras, equipos móviles y multimedia, programas informáticos, correo electrónico, entre otros.
- Recuperar documentos, realizar análisis de datos (*limpiar y escanear*) en dispositivos externos, ejecutar antivirus en caso de detectar amenazas, entre otros.
- Configurar usuarios.
- Reportar incidencias al detectar fallas en los sistemas.
- Solicitar mejoras en los sistemas.
- Realizar análisis de software y documentar lo que corresponda.
- Determinar el daño y la reparación necesaria para los equipos que deben ser enviados al taller, así como generar el criterio técnico y darle seguimiento.

- Escalar, ante proveedores, incidentes de equipo dañado que se encuentra en garantía, así como verificar su correcta reparación, en caso de que se requiera comunicar lo que corresponda al superior inmediato.
- Realizar pruebas a los sistemas informáticos de acuerdo con las nuevas funcionalidades o mejoras ejecutadas.
- Documentar programas que permitan a los usuarios facilitar su aplicación.
- Controlar el inventario de los equipos recibidos para reparación, los devueltos a las oficinas, así como remitir a la Unidad de Patrimonio los equipos que fueron dados de baja.
- Emitir criterio técnico en relación con los equipos que son remitidos a la Unidad de Patrimonio.
- Actualizar y respaldar inventarios, registros y software de los equipos informáticos de la institución.
- Capacitar y dar seguimiento a los usuarios respecto al uso de los sistemas institucionales, así como también en las mejoras realizadas o nuevas funcionalidades.
- Preparar la documentación previa a la etapa de implantación del sistema (*guía del participante, horarios de capacitación, lista de asistencia, manual de usuario, cronogramas, documentar para la infraestructura, entre otros*).
- Realizar pruebas a los diferentes módulos de los sistemas, antes, durante y después de implantar, así como al ser agregada una nueva funcionalidad o mejora.
- Participar en el levantamiento de inventario de expedientes y remitir la información relacionada al ente correspondiente.
- Resolver las consultas de los usuarios relacionadas con la aplicación del sistema.

## FUNCIONES GENERALES

- Brindar criterio técnico desde el área de su competencia.
- Colaborar con la elaboración de procedimientos de mejora relacionados con las actividades que ejecuta.
- Brindar capacitación relacionada con las áreas propias de su competencia.
- Elaborar y rendir reportes e informes diversos.
- Llevar y mantener actualizados controles variados relacionados con las actividades que realiza.

- Coordinar actividades con superiores, compañeros de trabajo, personal interno y externo de la institución en los casos que se requiera.
- Asistir a reuniones, seminarios, charlas y otras actividades similares.
- Atender consultas y resolver imprevistos relacionados con la actividad que realiza.
- Realizar otras labores propias del cargo.

## FACTORES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

### Responsabilidad por funciones

Es responsable de ejecutar labores técnicas de alguna variedad y dificultad relacionadas con el soporte informático de la plataforma tecnológica de la institución, así como actividades derivadas de la implantación de sistemas.

De desarrollar las actividades de acuerdo con las fechas y plazos establecidos; de llevar los controles requeridos para el seguimiento de las actividades.

De actuar bajo los principios de probidad y transparencia, debe guardar confidencialidad, discreción y prudencia en el ejercicio de su cargo. De gestionar adecuadamente cualquier conflicto de interés que se presente conforme a la normativa institucional.

De actuar con decoro en el desempeño de su cargo y la forma de cómo se comporta en su vida privada.

De acatar y cumplir las directrices que emitan los superiores para el adecuado cumplimiento de las funciones.

De mantenerse actualizado en los conocimientos y técnicas propias de su especialidad.

De velar por el adecuado cumplimiento de las normas de seguridad e higiene ocupacional, así como establecer las medidas necesarias para prevenir los accidentes de trabajo.

### Por relaciones de trabajo

Las actividades originan relacionarse con compañeros, superiores, funcionarios de otras oficinas y personas externas a la institución.

### Por equipo materiales y valores

Es responsable de velar por el adecuado uso y mantenimiento del equipo, materiales y demás instrumentos asignados para el cumplimiento de sus actividades y de reportar cualquier fallo que estos presenten.

### Condiciones de trabajo

Esta actividad demanda esfuerzo mental para coordinar ideas, aplicar el juicio y criterio para atender varias actividades en forma simultánea, resolver problemas de alguna complejidad, tomar decisiones técnicas con base en precedentes y procedimientos establecidos.

La actividad demanda cierto esfuerzo físico por cuanto le corresponde desplazarse constantemente a diferentes despachos y/o trasladar equipo especializado en caso de que se requiera.

Asimismo, le puede corresponder realizar giras y estar disponible en caso de que se amerite.

### Consecuencia del error

Los errores pueden acarrear inexactitud en la información que se suministra o en los registros, dañar equipos, causar pérdidas y retrasos con el consiguiente perjuicio en el envío de resultados definitivos en tanto el error se corrige.

### Supervisión ejercida

No ejerce supervisión sobre otros cargos.

### Supervisión recibida

Trabaja con cierta independencia siguiendo instrucciones, normas, procedimientos, disposiciones administrativas, técnicas y legales que se dicten al efecto.

Su labor es evaluada por el superior inmediato por medio de la apreciación de la eficiencia y calidad de los resultados obtenidos.

### COMPETENCIAS GENERICAS

| COMPETENCIAS<br>GENÉRICAS | Dominio de la competencia |           |          |
|---------------------------|---------------------------|-----------|----------|
|                           | Aceptable                 | Eficiente | Superior |
| Compromiso                |                           |           |          |
| Ética y transparencia     |                           |           |          |
| Excelencia                |                           |           |          |
| Responsabilidad           |                           |           |          |
| Servicio de calidad       |                           |           |          |

### Compromiso

Actuar con responsabilidad cumpliendo con los deberes y obligaciones asignados.

#### -Conductas observables:

- Demuestra un alto nivel de compromiso con la institución y las personas usuarias, perseverando en la obtención de los resultados pese a los obstáculos o dificultades.
- Se esfuerza por hacer bien su trabajo y pone en práctica nuevas formas sin dejar de hacerlo de una manera eficiente.
- Pone en práctica diferentes alternativas o estrategias para lograr los objetivos institucionales cuando el procedimiento inicialmente planteado no funciona.

### Ética y transparencia

Actuar con apego a los principios de integridad y honradez; sentir y obrar en todo momento con transparencia para que mediante sus actuaciones promueva la credibilidad y confianza de las personas con las que se relaciona durante el ejercicio de su responsabilidad.

#### -Conductas observables:

- Actúa permanentemente dentro de las normas éticas y morales.
- Muestra disposición a actuar honestamente incluso en situaciones riesgosas y difíciles.
- Demuestra un comportamiento intachable desde lo personal hacia lo laboral, actuando siempre conforme a los lineamientos y políticas establecidas por la institución.

### Excelencia

Cumplir con los deberes y obligaciones en un marco de innovación y creatividad que asegure el desarrollo de las funciones con un alto nivel de desempeño.

#### -Conductas observables:

- Se preocupa por progresar continuamente en la efectividad del trabajo.
- Muestra interés por aprender prácticas, conceptos y herramientas útiles para desempeñar su trabajo.
- Identifica, desarrolla y aplica alternativas de cumplimiento y solución en la consecución de los objetivos planteados.

### Responsabilidad

Cumplir con los deberes, obligaciones y compromisos asumiendo las consecuencias de sus actos, por encima de sus propios intereses, esforzándose por dar más de lo que se le pide y colaborando, con los demás.

#### -Conductas observables:

- Realiza esfuerzos adicionales, cumpliendo tareas que van más allá de sus responsabilidades.
- Demuestra capacidad para establecer prioridades y enfocar esfuerzos hacia el logro de los deberes, obligaciones y compromisos de la institución como si fuera suyos.
- Rinde cuentas de los resultados de su gestión, mostrando un alto grado de responsabilidad por las consecuencias de sus resultados.

#### Servicio de calidad

Brindar un servicio público ágil, oportuno y de calidad a los usuarios internos y externos de la institución.

#### -Conductas observables:

- Demuestra interés por comprender adecuadamente las necesidades de los usuarios internos y externos.
- Responde a los requerimientos de servicio de los usuarios internos y externos en forma oportuna y efectiva.
- Mantiene una actitud proactiva, cordial y asertiva con relación a los usuarios internos y externos.

#### COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

| COMPETENCIAS ESPECÍFICAS | Dominio de la competencia |           |          |
|--------------------------|---------------------------|-----------|----------|
|                          | Aceptable                 | Eficiente | Superior |
| Aprendizaje permanente   |                           |           |          |
| Orden                    |                           |           |          |
| Proactividad             |                           |           |          |
| Resolución               |                           |           |          |
| Atención al detalle      |                           |           |          |

#### Aprendizaje permanente

Aprovechar las oportunidades de ampliar su conocimiento de manera autónoma, individual y por propia iniciativa, así como la disposición de aprender. Buscar medios para estar al día y encontrar las formas más convenientes de aplicar las técnicas relacionadas con el trabajo, poniendo en práctica información, sistemas y métodos de trabajo novedosos.

#### -Conductas observables:

- Adquiere y asimila rápidamente nuevos conocimientos con el fin de utilizarlos en su función.
- Dedicar tiempo a perfeccionarse, a través de la investigación e indagación, sobre conocimientos útiles para el desempeño de su función.
- Realiza esfuerzos por aplicar los conocimientos adquiridos, a los retos y desafíos que se presentan en el desempeño de su función.

#### Orden

Organizar eficazmente las actividades asignadas o las responsabilidades adquiridas, utilizando el tiempo en la forma más eficiente posible.

#### -Conductas observables:

- Organiza y planifica su trabajo en el día a día.
- Distribuye de manera adecuada los tiempos para sus actividades diarias.
- Mantiene ordenado su espacio de trabajo, accediendo fácilmente a la información requerida en el ejercicio de sus labores

#### Proactividad

Prever y planear con antelación actividades o acciones que minimicen riesgos y garanticen cumplimiento efectivo de asignaciones, actuando en consecuencia.

#### -Conductas observables:

- Ante cambios del entorno se preocupa por buscar soluciones nuevas y originales, tratando de contemplar los intereses de los usuarios, compañeros y sí mismo.
- Por su actitud de iniciativa, posee una visión de su área de manera integral, lo que le permite ser un generador de propuestas y soluciones novedosas.
- Presenta soluciones nuevas que exceden su puesto de trabajo, ya que algunas pueden ser aplicables a toda la institución y de repercusión positiva.

#### Resolución

Demostrar eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido de costos e iniciativa.

#### -Conductas observables:

- Resuelve con efectividad los problemas que se presentan aportando las soluciones pertinentes y haciendo adecuado uso de la información disponible.
- Desarrolla soluciones con un enfoque asertivo para resolver problemas y una profunda comprensión de los objetivos de la institución y necesidades de los usuarios.
- Su propuesta se basa en una adecuada comprensión de los requerimientos del usuario y propone una solución que responde puntualmente a la problemática planteada.

#### Atención al detalle

Poseer la habilidad para analizar y realizar las tareas asignadas con minuciosidad, así como para manejar conjuntos complejos de información diversa, sin incurrir en errores.

#### -Conductas observables:

- Realiza un análisis detallado de las situaciones y se mantiene enfocado hacia el logro de las metas, con el fin de garantizar éxito en la gestión.
- Identifica discrepancias, inconsistencias, datos erróneos o ausentes; y logra generar conclusiones lógicas a partir de la información de la que dispone.
- Considera los “pro” y los “contra”, así como las consecuencias a corto y largo plazo de sus acciones, sobre su área y el resto de la institución.

### COMPETENCIAS TÉCNICAS

#### ÁREAS DE CONOCIMIENTO

#### CULTURA INSTITUCIONAL

Conocimiento de las políticas institucionales, en cuanto a equidad de género, accesibilidad, servicio público de calidad, sistema de gestión, hostigamiento sexual y acoso psicológico en el trabajo, ética de la función pública; Código de Ética judicial y otras.

#### APOYO A LA GESTIÓN

- Conocimiento básico en sistemas operativos.
- Conocimiento en el mantenimiento de usuarios, para realizar sus respectivas configuraciones y atenciones relacionadas con hardware y software.
- Conocimientos básicos en herramientas institucionales.
- Conocimiento en soporte técnico para la instalación y corrección de problemas en los equipos de la institución.
- Configuraciones de Usuarios, correo, impresoras, sistemas de gestión y EV.
- Conocimiento de temas de seguridad, amenazas informáticas.
- Telemática (Puntos de Red, Cableado, Infraestructura).

- Conocimientos básicos en redes.
- Conocimientos básicos en bases de datos y programación
- Conocimiento de intermedio avanzado de herramientas relacionadas con multimedia, instalación, configuración y mantenimiento de dispositivos como impresoras, escáneres, de captura de firma holográfica, firma digital.
- Conocimiento del Sistema de Respallos Symantec.
- Conocimiento en el manejo de equipos de cómputo para brindar su debido mantenimiento y soporte.
- Infraestructura de Servidores (Física – Virtual).

#### TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

- Redacción y ortografía.
- Servicio de calidad para la persona usuaria.

#### SISTEMAS DE APOYO A LA FUNCIÓN

- Dominio de herramientas informáticas y de los sistemas operativos de uso institucional.

#### REQUISITOS ACADÉMICOS

- Bachiller en Educación Media y Segundo año universitario aprobado de la carrera de informática o computación
- Bachiller en Educación Media y Técnico Medio en Informática o en Electrónica en reparación de equipo de cómputo.
- Bachiller en Educación Media y poseer al menos uno de los siguientes cursos: Mantenimiento y reparación de computadoras, Mantenimiento y reparación básica de computadoras, Herramientas Computacionales u Operador de Computadoras (estos dos últimos se aceptan únicamente si son impartidos por el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)).

#### EXPERIENCIA

- Requiere un año de experiencia en labores propias del cargo.

**CLASE ANCHA: TÉCNICO ESPECIALIZADO 5**

**CLASE ANGOSTA: TÉCNICO EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**Grupo Ocupacional: Técnico Especializado**

**Aprobada: Consejo Superior**

**Sesión: N° 25-22 del 22 de marzo del 2022**

**Artículo: XLIX**

**Fecha Rige: 22 de marzo del 2022**