

# PROFESIONAL EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES 1

## PROPÓSITO DEL PUESTO

Ejecutar labores profesionales variadas de alguna dificultad, derivadas del accionar de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones.

## FUNCIONES PRINCIPALES

– Ejecutar labores profesionales variadas de alguna dificultad, relacionadas con las áreas de:

### MONITOREO:

- Diseñar scripts sencillos para los monitoreos de infraestructura tecnológica.
- Emitir alertas relacionadas con los eventos que se presenten durante el monitoreo de la infraestructura tecnológica.
- Desarrollar proyectos relacionados con actividades derivadas del monitoreo de la infraestructura tecnológica.
- Gestionar herramientas de monitoreo.
- Analizar las estadísticas generadas por las herramientas de monitoreo.

### APLICACIONES:

- Instalar y actualizar sistemas y servicios institucionales.
- Instalar sitios web institucionales.
- Dar mantenimiento operativo a las herramientas, recursos y servicios que se administran: servidores, herramientas especializadas, motores de búsqueda de aplicaciones, plataformas institucionales de servicios en la nube, entre otros.
- Diseñar, documentar y actualizar diagramas de componentes de infraestructura de los sistemas institucionales.
- Atender alertas de monitoreo de los servidores, herramientas o servicios, entre otros.

### BASE DE DATOS Y MENSAJERÍA:

- Respaldar y restaurar las bases de datos de los sistemas, así como monitorear y corregir los errores que presenten.
- Gestionar la seguridad de los usuarios en las bases de datos y creación de servidores ligados, conforme a los lineamientos establecidos.
- Instalar y realizar la configuración básica de los servidores de bases de datos y mensajería.
- Brindar el mantenimiento básico a los componentes asignados: servidores, buzones de correo, tamaño, migración, asignación de permisos, entre otros.
- Realizar el seguimiento de correos a nivel de la plataforma de mensajería.

### SERVIDORES:

- Ejecutar labores operacionales relacionadas con: herramientas, soluciones y plataformas tecnológicas, centros de datos, respaldo y resguardo de información u otros.
- Coadyubar con los puestos de mayor nivel en las labores de administración y mantenimiento de la infraestructura de la plataforma tecnológica institucional: servidores, almacenamiento, respaldos, virtualización, directorio activo, entre otros.
- Analizar e implementar acciones relacionadas con las alertas de seguridad que emite el área técnica competente.
- Ejecutar conforme a las políticas y estándares definidos, mecanismos que garanticen los niveles de seguridad de acuerdo con la complejidad y criticidad de la infraestructura tecnológica institucional.
- Elaborar, diseñar e implementar soluciones de baja o mediana dificultad a nivel de infraestructura tecnológica en el Poder Judicial: servidores, almacenamiento, respaldos, virtualización, directorio activo, entre otros.

### GENERAL DEL SERVICIO:

- Resolver los incidentes o requerimientos de la plataforma de los sistemas administrados y sus servicios: App móvil, COSEVI, Aranda, Gestión en Línea, Línea 800, entre otros.
- Ejecutar mejoras o actualizaciones de la plataforma de los sistemas administrados y sus servicios.
- Brindar soporte a nivel de los sistemas administrados y sus servicios, tanto a las unidades regionales de la Dirección de

Tecnología de la Información, así como a los usuarios internos y externos.

- Realizar las pruebas que se deriven de los cambios de servidores.
- Orientar al usuario en el uso adecuado de las aplicaciones.

### IMPLANTACIONES:

- Configurar las aplicaciones que se requieren implantar y brindar apoyo técnico: creación de contextos, verificación de roles, permisos, pruebas, mejoras, errores, coordinaciones u otros.
- Realizar estudios de nuevas funcionalidades de los sistemas: versiones, mejoras, entre otros.
- Gestionar el ambiente de capacitación de implantaciones.
- Revisar y corregir los errores de datos de las aplicaciones que se están implantando: verificación de datos, configuración y revisión de infraestructura de base de datos, entre otros.
- Brindar soporte a las implantaciones y ejecutar migraciones de datos: elaboración de scripts, análisis de los datos, riesgos, estimaciones de tiempo, pruebas, entre otros.
- Administrar los servidores asignados a la unidad.

### LAN Y WAN:

- Ejecutar actividades variadas en las áreas de: redes, intranet, internet, telefonía, WiFi, comunicaciones, u otras.
- Revisar y analizar resultados de herramientas de monitoreo.
- Plantear necesidades de equipos de comunicación, conforme a los requerimientos de las edificaciones.
- Verificar la correcta operación, configuración y mantenimiento de los elementos activos y pasivos de la red.
- Gestionar todo requerimiento o incidente asignado a través de la plataforma de gestión integrada del servicio.
- Revisar, probar y verificar los equipos y enlaces de telecomunicaciones asignados para el desarrollo de sus labores.

### COMUNICACIONES, MULTIMEDIA Y VIDEOCONFERENCIA:

- Ejecutar labores técnicas, variadas de alguna dificultad relacionadas con la interconexión de diferentes sitios y plataformas tecnológicas a través de la videoconferencia u otros medios, así como con el funcionamiento de las redes de cableado estructurado.
- Realizar diseños de interconexión de sistemas de audio y video.
- Analizar planos y verificar que cuenten con los requerimientos técnicos de instalación.
- Manipular y utilizar equipos multimedia tales como: cámaras de video, fotográficas, proyectores, etc., cuando corresponda.
- Administrar la infraestructura de interconexión de videoconferencia.
- Velar por la correcta operación configuración y mantenimiento de la infraestructura de interconexión de videoconferencia.
- Llevar el control de las videoconferencias que se agendan.
- Realizar inspección de locales y valorar la factibilidad de instalar requerimientos de audio y video, cableado estructurado y de instalación de servicios.
- Apoyar en el diseño de sistemas de redes y cableado estructurado.
- Realizar inspecciones relacionadas con la correcta operación y configuración de la plataforma de cableado estructurado.

#### **SISTEMAS:**

- Ejecutar labores de análisis, diseño, desarrollo, pruebas de sistemas y sostenibilidad, de baja o mediana complejidad de conformidad con las políticas, directrices, estándares y metodologías definidas por la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones.
- Elaborar tareas, procesos y programas, de baja o mediana complejidad relacionadas con el procesamiento de datos, así como brindar el mantenimiento respectivo.
- Brindar el acompañamiento necesario para la ejecución de las actividades relacionadas con el proceso de instalación del software de las aplicaciones a cargo.
- Utilizar las herramientas de administración del código fuente en los diferentes ambientes conforme a los lineamientos emitidos.

- Apoyar a otras áreas en actividades relacionadas con los sistemas a cargo.

#### **REGIONAL:**

- Ejecutar actividades profesionales en las áreas de infraestructura, directorio activo, redes, base de datos, correo electrónico, intranet, internet, antivirus a nivel de servidores, sistemas institucionales, entre otras.
- Atender alertas de monitoreo de los servidores, herramientas o servicios, entre otros.
- Analizar e implementar acciones relacionadas con las alertas de seguridad que emite el área técnica competente.
- Realizar y aplicar los procedimientos requeridos para el respaldo y la recuperación de la información que reside en servidores, base de datos, redes, sistemas, entre otros.
- Mantener actualizado el software instalado, así como el sistema operativo en servidores y equipos institucionales.
- Instalar y actualizar sistemas y servicios institucionales, así como corregir inconsistencias en caso de que se requiera.
- Colaborar con la ejecución de labores de soporte técnico a los equipos y sistemas informáticos en caso de que se requiera.

#### **FUNCIONES GENERALES:**

- Atender reportes, solicitudes o incidentes de alguna dificultad, relacionadas con la actividad que realiza y documentar lo que corresponda.
- Crear, ejecutar y/o participar en planes de prueba, así como verificar que se cumplan los objetivos planteados.
- Contribuir con los procesos de contratación administrativa: definición de requerimientos técnicos, respuestas de apelaciones, revisión de criterios técnicos, ejecución de garantías, revisión de artículos, entre otros, cuando se requiera.
- Colaborar con los puestos de mayor nivel cuando estos funjan como contraparte técnica de una contratación.
- Emitir criterio técnico con respecto a las actividades que realiza.
- Identificar y proponer actividades de mejora relacionadas con las actividades que ejecuta.
- Recopilar, clasificar y analizar información variada que sirva de apoyo para investigaciones.

- Diseñar y realizar investigaciones relacionadas con actividades derivadas del área de su competencia.
- Establecer y mantener actualizados, registros, archivos, cronogramas o planes de trabajo, controles diversos u otros, relacionados con las actividades propias de su cargo.
- Asistir a reuniones, seminarios, charlas, participar de comisiones y otras actividades similares, así como representar a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones ante organismos públicos y privados, según se requiera.
- Redactar informes, proyectos, normas, procedimientos, manuales y otros documentos que surgen como consecuencia de las actividades que realiza, presentando las recomendaciones y observaciones pertinentes.
- Exponer ante los órganos competentes, en los casos que así se requiera, los criterios y alcances planteados en los proyectos e informes que elabora o participa.
- Generar reportes o listados variados.
- Apoyar al superior inmediato en la atención y seguimiento de directrices, acuerdos, circulares, oficios o recomendaciones de los órganos superiores, Auditoría Interna u otras instancias.
- Participar en la formulación, desarrollo y seguimiento de: plan estratégico de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, plan estratégico institucional, plan anual institucional, plan anual operativo, anteproyecto de presupuesto, control interno, SEVRI, evaluación del desempeño, entre otros.
- Preparar y formular objetivos, programas de trabajo, proyectos u otros.
- Coordinar actividades con superiores, compañeros de trabajo, personal interno y externo de la institución en los casos que se requiera.
- Impartir capacitaciones, charlas, cursos u otros propios del área de su competencia.
- Velar por el buen uso y mantenimiento del equipo y material de trabajo asignado.
- Participar en el levantamiento y control de inventarios.
- Atender consultas y resolver imprevistos relacionados con el campo de su especialidad, según lo permita la ley.
- Realizar otras labores propias del cargo.

## FACTORES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

### Responsabilidad por funciones

Es responsable de ejecutar labores profesionales variadas de alguna dificultad propias del campo de la tecnología de información y comunicaciones.

De diseñar y realizar investigaciones, planes, programas de trabajo, proyectos y análisis de alguna dificultad en áreas diversas del campo de su especialidad.

De participar en el establecimiento de indicadores que permitan dar seguimiento a la ejecución de planes de trabajo, programas, proyectos u otros.

De realizar las labores encomendadas en apego a las normas técnicas y jurídicas vigentes, aplicables al campo de su especialidad, así como de ejecutarlas de conformidad con las fechas y plazos definidos; de establecer los controles requeridos para el seguimiento de los objetivos planteados entre otras.

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.

### Por relaciones de trabajo

Le corresponde mantener relaciones de trabajo de forma frecuente con personas internas y externas a la institución, las cuales se desarrollan en su mayoría de forma directa; debe dirigirse a ellas con tacto, amabilidad y respeto.

### Por equipo materiales y valores

Debe velar por el adecuado uso y mantenimiento del equipo y los materiales asignados para el cumplimiento de las actividades, así como por la manipulación adecuada de la documentación recibida y generada.

### Condiciones de trabajo

Las funciones que realiza le demandan esfuerzo mental para coordinar ideas, aplicar el juicio y el criterio para resolver problemas, tomar decisiones con base en precedentes y procedimientos definidos.

Su puesto le demanda trabajar bajo presión, estar sujeto al cumplimiento de plazos establecidos en los asuntos asignados, extender su jornada laboral, estar disponible en caso de que se amerite, trasladarse a diversos lugares del país y prestar sus servicios cuando sean requeridos.

Le puede corresponder integrar grupos de trabajo interdisciplinarios.

### Consecuencia del error

Los errores que eventualmente se cometan en el ejercicio de su función tienen su impacto en la atención y continuidad de los servicios que se le brinda a las personas usuarias, implicaría información equivocada que repercute directamente en el servicio prestado o en los registros que se manejan, pérdidas económicas y retrasos con el consiguiente perjuicio en el envío de resultados definitivos, en tanto el error se corrige.

Asimismo, pueden repercutir en recomendaciones inadecuadas e inoportunas para el ejercicio de la administración pública, así

como daño a la imagen del Poder Judicial. No obstante, existen mecanismos que permiten detectarlos y corregirlos a tiempo.

Además, podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, razón por la cual sus funciones se deben realizar acatando correctamente las políticas, directrices, protocolos de actuación y la ley.

### Supervisión ejercida

No ejerce supervisión sobre otros cargos.

### Supervisión recibida

Trabaja siguiendo instrucciones generales, normas, procedimientos, disposiciones administrativas y legales que se dicten al efecto.

Su labor es evaluada por la jefatura inmediata por medio del análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos asignados y la comprobación de la calidad de los resultados obtenidos.

## COMPETENCIAS GENÉRICAS

COMPETENCIAS 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**

Guiarse 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			
Capacidad de análisis			
Creatividad e innovación			
Trabajo bajo presión			
Trabajo en equipo			

**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.

**Capacidad de análisis**

Realizar un análisis lógico, identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.

#### **-Conductas observables:**

- Recopila información relevante, la organiza de forma sistemática y establece relaciones entre datos que le permiten explicar o resolver problemas complejos.
- Genera conclusiones lógicas a partir de la información que dispone, entregando opciones y recomendaciones de acción.
- Recurre a diversas fuentes cuando no tiene dominio de una materia, logrando obtener la información necesaria para analizar un tema o entregar soluciones a tiempo.

#### **Creatividad e innovación**

Generar con regularidad nuevos enfoques, aportes y respuestas con soluciones innovadoras y válidas a problemas y situaciones, mediante combinaciones nuevas y apropiadas de elementos con diferentes perspectivas y paradigmas. Plantea ideas y construye con ellas soluciones a diferentes planteamientos.

#### **-Conductas observables:**

- Posee agilidad para abordar desde nuevos enfoques los problemas o dificultades, pudiendo plantear soluciones alternativas novedosas desde un punto de vista diferente.
- Propone nuevas maneras de aplicar los conocimientos existentes, a través un enfoque distinto o novedoso, asumiendo su responsabilidad por las consecuencias y los posibles riesgos que se presenten.
- Fomenta el desarrollo de ideas en las personas de su equipo.

#### **Trabajo bajo presión**

Mantener el control de las propias emociones y el nivel de eficiencia y eficacia ante situaciones exigentes, cambiantes, estrés o presión; implica evitar reacciones negativas ante provocaciones, desacuerdos, dificultades, oposición u hostilidad de otros.

#### **-Conductas observables:**

- Mantiene el foco en las actividades y prioridades asignadas frente a situaciones de presión.

- Conserva la calma, facilitando la cooperación de otros frente a situaciones conflictivas o problemáticas que exigen una rápida acción.
- Requiere de guía para establecer prioridades o tomar decisiones en situaciones con mayor presión a lo común.

#### **Trabajo en equipo**

Promover, fomentar y mantener relaciones de colaboración eficientes con miembros del ámbito administrativo, así como otros grupos de trabajo, que resulten pertinentes con la integración de esfuerzos comunes.

#### **-Conductas observables:**

- Trabaja para el logro de los objetivos del equipo, apoyando el desarrollo de sus tareas en la medida de sus posibilidades.
- Aporta iniciativas e ideas que contribuyen a la consecución de los objetivos del equipo.
- Solicita opinión de los miembros del equipo y valora las contribuciones ajenas aun cuando se le planteen distintos puntos de vista.

#### **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.

#### **TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA**

- Atención al cliente interno
- Redacción de informes
- Servicio de calidad a la persona usuaria

#### **SISTEMAS DE APOYO A LA FUNCIÓN**

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

#### **REQUISITOS ACADÉMICOS**

- Bachiller universitario en una de las disciplinas académicas de la Informática o Computación.

#### **Para los puestos destacados en el área de Comunicaciones, Multimedia y Videoconferencia:**

- Bachiller Universitario en: Ingeniería Telemática, Informática en Redes, Informática en Comunicaciones y Redes, Computación.

#### **REQUISITO LEGAL**

- Incorporado al Colegio Profesional que regula el ejercicio de la profesión, siempre que la Ley Orgánica del mismo así lo establezca.

#### **EXPERIENCIA**

- Requiere un año de experiencia en labores relacionadas con el puesto.

#### **CLASE ANCHA: PROFESIONAL EN INFORMÁTICA 1**

#### **CLASE ANGOSTA: PROFESIONAL EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES 1**

#### **Grupo Ocupacional: Jefaturas, Coordinadores y Profesionales**

---

Aprobada: Consejo Superior  
Sesión: Nº 47-22 del 02 de junio del 2022  
Artículo: XXXIV  
Fecha Rige: 02 de junio del 2022