



DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

INDICE ESPECÍFICO

TÉCNICO EN INFORMATICA 1

TÉCNICO EN INFORMATICA 2

TÉCNICO EN INFORMATICA 3

TÉCNICO EN INFORMATICA 4

OPERADOR DE COMPUTADOR 1

OPERADOR DE COMPUTADOR 2

OPERADOR DE COMPUTADOR 3

PROGRAMADOR DE COMPUTADOR 1

PROGRAMADOR DE COMPUTADOR 2

PROGRAMADOR DE COMPUTADOR 3

PROFESIONAL EN INFORMATICA 1

PROFESIONAL EN INFORMATICA 2

PROFESIONAL EN INFORMATICA 3

PROFESIONAL JEFE EN INFORMÁTICA 1

PROFESIONAL JEFE EN INFORMÁTICA 2

PROFESIONAL JEFE EN INFORMÁTICA 3

**ANALISTA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN 1, 2, 3, 4, JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA 1, 2, 3 y 4. Clases eliminadas mediante resolución DG-279-2007 Publicada en La Gaceta Nº 240 del 13 de diciembre del 2007, rige 1 de enero del 2008.**



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### TECNICO EN INFORMATICA 1 (G. de E.)

Código: 0301051

#### NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecución de labores técnicas de alguna dificultad relacionadas con el procesamiento electrónico de datos, orientadas a la manipulación de un teclado para capturar y grabar datos, atendiendo operaciones tanto para la transcripción como para la verificación.

#### TAREAS TIPICAS

Opera una microcomputadora o una terminal de computador con el objeto de incluir, modificar o suprimir información de los archivos de datos así como efectuar y evacuar consultas.

Comprueba la veracidad de los datos antes y después de ser transcritos y efectúa las correcciones necesarias.

Opera máquinas grabadoras y verificadoras de datos conectadas en forma de red a un procesador.

Opera equipo especializado de captura de datos interconectado al computador central, accesa bases de datos para actualizar y consultar información de los procesos de los sistemas en producción.

Graba, mediante la operación del equipo, datos diversos, basado en un programa preestablecido.

Ejecuta programas incluidos en la biblioteca del sistema, de acuerdo con las necesidades de los documentos que se deben procesar.

Actualiza datos en archivos ya procesados, por medio de accesos, rangos y otras propiedades del programa de captura de datos.

Recibe y registra la información para procesar.

Recibe, revisa, registra y prepara la distribución de los productos generados o emitidos por el computador en cada proceso (listados, recibos, giros, formas) con destino a diferentes usuarios internos y externos.

Atiende y resuelve consultas de los usuarios y superiores sobre el trabajo que realiza; les suministra información variada.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

Vela por el buen uso del equipo de trabajo asignado, reportando las fallas que se produzcan.

Ejecuta otras labores relacionadas con el cargo.

Resolución DG-189-2006 del 25/07/2006 deroga la Resol. DG-073-2006, 15/03/06)

### **CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES**

El Técnico en Informática 1 se caracteriza por la ejecución de tareas de alguna dificultad en el procesamiento electrónico de datos.

#### **SUPERVISION RECIBIDA:**

Trabaja siguiendo instrucciones y normas establecidas en cuanto a métodos, sistemas y estándares de trabajo. Su labor es supervisada y evaluada por medio del análisis de los reportes que presenta, la apreciación de la calidad del trabajo y los resultados obtenidos.

#### **SUPERVISION EJERCIDA:**

No le corresponde ejercer supervisión de personal.

#### **RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES:**

Es responsable porque las tareas y actividades que se le asignen se cumplan con esmero, eficiencia y oportunidad. Además, es responsable por la coordinación de trabajos con técnico de mayor nivel, operadores de computador, personal dedicado al procesamiento electrónico de datos, con personal de control de calidad y otros funcionarios.

#### **POR RELACIONES DE TRABAJO:**

La actividad origina relaciones con superiores, compañeros y usuarios de los servicios, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

#### **POR EQUIPO Y MATERIALES:**

Es responsable por el equipo de informática asignado, manuales, útiles y materiales, cintas y otros medios para conservar la información y fórmulas especiales para la ejecución de su trabajo.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

### **CONDICIONES DE TRABAJO:**

En condiciones especiales y de urgente necesidad le corresponde trabajar sin límite de jornada. Está expuesto a los rayos emitidos por pantallas del equipo de cómputo.

### **CONSECUENCIA DEL ERROR:**

Los errores cometidos pueden causar pérdidas de información, daños al equipo de cómputo en uso o atrasos de consideración, los cuales pueden ser advertidos y corregidos en el curso normal del trabajo.

### **CARACTERISTICAS PERSONALES**

Debe observar discreción con respecto a los asuntos que se le encomienden. Requiere agudeza visual, destreza digital, capacidad para atender y percibir detalles, estabilidad emocional, memoria para seguir instrucciones escritas y orales, destreza para el uso de equipo de informática.

REQUISITOS (Resolución DG-206-2016 del 10 de octubre del 2016 con rige a partir del 21 de octubre del 2016)

Bachillerato en Enseñanza Media y Título de Técnico en un área de formación atinente con la especialidad del puesto.



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### TECNICO EN INFORMATICA 2 (G. de E.)

Código: 0301052

#### NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecución de labores técnicas difíciles relacionadas con el procesamiento electrónico de datos en una terminal de captura de datos o corrección en línea en diversas bases de datos y con el grabado en un medio conectado a un procesador central, proceso de control de calidad de la información y el mantenimiento de los recursos informáticos conexos con la operación de los sistemas complementarios del computador principal.

#### TAREAS TIPICAS

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.

Comprueba la veracidad de los datos antes y después de ser transcritos y efectúa las correcciones necesarias.

Opera máquinas grabadoras y verificadoras de datos conectadas en forma de red a un procesador.

Opera equipo especializado de captura de datos interconectado al computador central, accesa bases de datos para consultar información de los procesos de los sistemas en producción.

Ejecuta programas de validación y balance de datos.

Graba, mediante la operación del equipo, datos diversos, basado en programas preestablecidos.

Reconoce y evalúa la información que contienen los distintos documentos propios de cada uno de los programas de captura de datos.

Ejecuta programas incluidos en la biblioteca del sistema, de acuerdo con las necesidades de los documentos que se deben procesar.

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 los comprobantes contra las cifras de control y se asegura que la codificación sea correcta.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

Revisa la información almacenada en medios magnéticos.

Analiza y controla la correcta ejecución de los diferentes sistemas de información.

Balancea por medio de cifras de control el comportamiento de los archivos en disco o en cinta.

Corrige los errores hasta depurar los movimientos para su aplicación definitiva.

Recibe, revisa, registra y prepara la distribución de los productos generados o emitidos por el computador en cada proceso (listados, recibos, giros, formas) con destino a diferentes usuarios internos y externos.

Satisface las necesidades de información que le presentan sus superiores y selecciona los programas a utilizar para procesarla.

Participa en el diseño, organiza y da mantenimiento a las bases de datos que se requieren para alimentar los sistemas de información de una unidad administrativa.

Suministra a profesionales y técnicos información que requieren para el desempeño de sus diferentes actividades.

Realiza actividades de mantenimiento de los recursos informáticos conexos con la operación de los sistemas complementarios de un computador principal, tales como: la red de teleproceso, sistema de comunicación de datos y atención de usuarios de una red local o remota.

Atiende y resuelve consultas de los usuarios y superiores sobre el trabajo que realiza.

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.

Vela por el buen uso del equipo de trabajo asignado, reportando las fallas que se produzcan.

Ejecuta otras labores relacionadas con el cargo.

### **CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES**

El Técnico en Informática 2 se diferencia del Técnico en Informática 1, en que ejecuta procesos técnicos difíciles referidos a la captura y corrección de



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

información en diversas de bases de datos, control de calidad y mantenimiento de los recursos informáticos.

### **SUPERVISION RECIBIDA:**

Trabaja siguiendo instrucciones y normas establecidas en cuanto a métodos, sistemas y estándares de trabajo. Su labor es supervisada y evaluada por medio del análisis de los reportes que presenta, la apreciación de la calidad del trabajo y los resultados obtenidos.

### **SUPERVISION EJERCIDA:**

No le corresponde ejercer supervisión de personal.

### **RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES:**

Es responsable porque las tareas y actividades que se le asignen se cumplan con esmero, eficiencia y oportunidad. Además, es responsable por la coordinación de trabajos con operadores de computador, con personal dedicado al procesamiento electrónico de datos, con personal de control de calidad así como por la manipulación de programas estructurados para uso de un microcomputador con personal dedicado al procesamiento electrónico de datos. Así mismo, es responsable por las actividades de mantenimiento de los recursos informáticos conexos con la operación de los sistemas complementarios del computador principal.

### **POR RELACIONES DE TRABAJO:**

La actividad origina relaciones con superiores, compañeros y usuarios de los servicios, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

### **POR EQUIPO Y MATERIALES:**

Es responsable por el equipo de informática asignado, manuales, útiles, materiales, cintas y otros medios para conservar la información y fórmulas especiales para la ejecución de su trabajo.

### **CONDICIONES DE TRABAJO:**

En condiciones especiales y de urgente necesidad le corresponde trabajar sin límite de jornada. Está expuesto a los rayos emitidos por pantallas del equipo de cómputo.

### **CONSECUENCIA DEL ERROR:**



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

Los errores cometidos pueden causar pérdidas de información, daños del equipo de cómputo en uso o atrasos de mucha consideración, los cuales pueden ser advertidos y corregidos en el curso normal del trabajo.

### **CARACTERISTICAS PERSONALES**

Debe observar discreción con respecto a los asuntos que se le encomienden. Requiere agudeza visual, destreza digital, capacidad para atender y percibir detalles, estabilidad emocional, memoria para seguir instrucciones escritas y orales, destreza para el uso de equipo de informática y de programas preestructurados.

REQUISITOS (Resolución DG-206-2016 del 10 de octubre del 2016 con rige a partir del 21 de octubre del 2016)

- Bachillerato en Enseñanza Media y Título de Técnico en un área de formación atinente con la especialidad del puesto.
- Un año de experiencia en labores relacionadas con el puesto.





## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### TECNICO EN INFORMATICA 3 (G. de E.)

Código: 0302053

#### NATURALEZA DEL TRABAJO

Colaboración en la supervisión, coordinación y ejecución de labores técnicas difíciles relacionadas con el procesamiento electrónico de datos en una terminal de captura de datos o corrección en línea en un medio conectado a un procesador central, con procesos de control de calidad de la información, y con las tareas del área de mantenimiento de equipo y de los sistemas complementarios conexos con la operación del computador principal.

#### TAREAS TIPICAS

Programa las cargas de trabajo que deben ser ejecutadas en el área de entrada de datos para el computador central.

Recibe formatos para la entrada de datos y coordina la distribución del trabajo a realizar en el área de entrada de datos.

Supervisa el trabajo al personal que transcribe y verifica datos en equipo de teleproceso, y lleva un registro de trabajos asignados.

Vela por el buen uso de los equipos y reporta a la jefatura los defectos que se presenten.

Elabora reportes estadísticos de la productividad tanto de los equipos como del recurso humano que lo opera.

Informa a la jefatura sobre la ejecución de los trabajos de acuerdo con los cuadros de tiempo elaborados para tal fin.

Participa con jefaturas superiores en la planificación del trabajo.

Revisa los listados de inconsistencias confrontando los movimientos grabados contra los documentos originales.

Detecta en los procesos fallas de operación, fallas de programas, cambios de áreas en discos, que afecten la ejecución normal del proceso, aprobando la continuación de un proceso.

Analiza mediante los respectivos registros o bitácoras todo proceso cancelado, para determinar el tipo de falla, coordinando si es necesario con el analista o programador los procesos que se deben seguir para su solución.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

Envía los trabajos realizados mediante el uso de terminal de teleproceso para la ejecución de cada proceso en el computador principal.

Controla y distribuye los productos generados o emitidos en la unidad de informática, para ser remitidos a usuarios internos y externos.

Realiza reportes de los cambios efectuados en los procesos de producción para ser analizados por otras áreas de trabajo.

Supervisa y coordina las actividades llevadas a cabo en su unidad organizacional.

Coordina las actividades relacionadas con el área de mantenimiento de equipo y sistemas complementarios conexos con la operación del computador principal.

Ejecuta otras labores relacionadas con el cargo.

### **CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES**

El Técnico en Informática 3 se diferencia del Técnico en Informática 2, en que realiza labores de coordinación y supervisión, o responde por la jefatura de una unidad organizacional donde se realicen labores de control de calidad, procesamiento de datos y mantenimiento de equipo.

#### **SUPERVISION RECIBIDA:**

Trabaja siguiendo instrucciones específicas y normas establecidas en cuanto a métodos, sistemas y estándares de trabajo. Su labor es supervisada y evaluada por medio del análisis de los reportes que presenta, la apreciación de la calidad del trabajo y los resultados obtenidos.

#### **SUPERVISION EJERCIDA:**

Supervisa labores relacionadas con el procesamiento electrónico de datos, el control de calidad de los conjuntos de datos y el servicio de mantenimiento de equipo y de atención de usuarios.

#### **RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES:**

Es responsable porque los servicios y actividades que se le asignen se cumplan con esmero, eficiencia y oportunidad.

#### **POR RELACIONES DE TRABAJO:**

La actividad origina relaciones con superiores, compañeros y usuarios, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

### **POR EQUIPO Y MATERIALES:**

Es responsable por el equipo de informática asignado, manuales, útiles, materiales, cintas y otros medios para conservar la información y fórmulas especiales para la ejecución de su trabajo.

### **CONDICIONES DE TRABAJO:**

En condiciones especiales y de urgente necesidad le corresponde trabajar sin límite de jornada. La actividad demanda estar expuesto a los rayos emitidos por pantallas del equipo de cómputo.

### **CONSECUENCIA DEL ERROR:**

Los errores cometidos pueden causar pérdidas de información, daños o atrasos de mucha consideración, los cuales pueden ser advertidos y corregidos en el curso normal del trabajo.

### **CARACTERISTICAS PERSONALES**

Debe observar mucha discreción con respecto a los asuntos que se le encomienden. Requiere agudeza visual, destreza digital, habilidad para atender y percibir detalles, estabilidad emocional, memoria para seguir instrucciones escritas y orales, destreza para el uso de equipo de informática. Capacidad para organizar y dirigir el trabajo.

REQUISITOS (Resolución DG-206-2016 del 10 de octubre del 2016 con rige a partir del 21 de octubre del 2016)

- Segundo año aprobado de una carrera de enseñanza superior atinente con el puesto.
- Dos años de experiencia en labores relacionadas con el puesto.
- Uno o varios cursos, en las modalidades de Aprovechamiento o Participación en algún sistema operativo, procesador de texto, hoja electrónica y además, aportar alguno de los siguientes cursos: electrónica, manejador de bases de datos, redes, sistemas operativos multiusuarios u otro especializado, de acuerdo con las necesidades de las instituciones del Régimen de Servicio Civil (en total se deben aportar al menos 100 horas de capacitación efectiva, la cual será exigible, solamente cuando en los respectivos programas académicos aportados y aprobados por los interesados, no consten cursos de igual naturaleza), o seis meses de experiencia adicional a la exigida por la clase en puestos de trabajo del área



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

de informática, como mínimo de nivel técnico, certificada por la autoridad competente.

- Preparación equivalente únicamente para efectos de carrera administrativa.



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### TECNICO EN INFORMATICA 4 (G. de E.)

Código: 0302054

#### NATURALEZA DEL TRABAJO

Supervisión, coordinación y control de labores técnicas difíciles de procesamiento de los datos, mantenimiento de equipo y control de calidad.

#### TAREAS TIPICAS

Supervisa, asigna y coordina labores relacionadas con el balance y control de procesos de informática.

Analiza y controla la correcta ejecución de los diferentes procesos de los sistemas en producción.

Analiza y controla los procesos cancelados con las partes involucradas, para confeccionar los "Jobs" de reinicio, restauración de archivos, repetición del proceso.

Supervisa, asigna y coordina labores variadas del procesamiento electrónico de datos.

Diseña los utilitarios para ejecutar procesos especiales mediante el uso de terminales.

Consulta por terminal los trabajos almacenados para analizar previamente la ejecución de un proceso.

Prepara los reportes y los envía a las unidades de revisión y de procesamiento de datos.

Colabora con los programadores y analistas en modificaciones a las aplicaciones de producción.

Ofrece recomendaciones al superior inmediato sobre los programas de trabajo y aplicaciones de producción.

Controla los sistemas de comunicación de datos.

Brinda atención a usuarios en lo que respecta a equipo computacional.

Reporta problemas en el equipo de informática y el sistema de comunicaciones a las respectivas distribuidoras del equipo.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

Coordina y supervisa los procedimientos establecidos para el mantenimiento de equipo y programas.

Prepara informes sobre el cumplimiento de programas de trabajo del área de control y producción de información.

Ejecuta otras labores propias del cargo.

### **CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES**

El Técnico en Informática 4 se diferencia del Técnico en Informática 3, en que dirige, supervisa y controla labores difíciles de procesamiento de datos, soporte técnico y control de calidad en una unidad organizativa.

### **SUPERVISION RECIBIDA:**

Trabaja siguiendo instrucciones específicas y normas establecidas en cuanto a métodos, sistemas de trabajo y estándares de producción. Su labor es supervisada y evaluada por medio del análisis de los reportes que presenta, la apreciación de la calidad del trabajo y los resultados obtenidos.

### **SUPERVISION EJERCIDA:**

Le corresponde ejercer supervisión sobre personal de menor nivel.

### **RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES:**

Es responsable porque los servicios y actividades que se le asignen se cumplan con esmero, eficiencia y oportunidad.

### **POR RELACIONES DE TRABAJO:**

La actividad origina relaciones con superiores, compañeros y usuarios de los servicios, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

### **POR EQUIPO Y MATERIALES:**

Es responsable por el equipo de informática asignado, manuales, útiles, materiales y otros medios para conservar la información y fórmulas especiales para la ejecución de los trabajos.



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### CONDICIONES DE TRABAJO:

En condiciones especiales y de urgente necesidad le corresponderá trabajar sin límite de jornada. La actividad implica estar expuesto a los rayos emitidos por pantallas del equipo de cómputo.

### CONSECUENCIA DEL ERROR:

Los errores cometidos pueden causar pérdidas de información, daños o atrasos de mucha consideración, los cuales pueden ser advertidos y corregidos en el curso normal del trabajo.

### CARACTERISTICAS PERSONALES

Debe observar mucha discreción con respecto a los asuntos que se le encomienden. Requiere agudeza visual, destreza digital, habilidad para atender y percibir detalles, habilidad para el manejo de trabajo en grupos y para mantener relaciones interpersonales, estabilidad emocional, memoria para seguir instrucciones escritas y orales, destreza para el uso de equipo de informática. Capacidad para organizar y dirigir el trabajo.

REQUISITOS (Resolución DG-206-2016 del 10 de octubre del 2016 con rige a partir del 21 de octubre del 2016)

- Segundo año aprobado de una carrera de enseñanza superior atinente con el puesto.
- Dos años de experiencia en labores relacionadas con el puesto.
- Un año de experiencia en supervisión de personal.
- Uno o varios cursos, en las modalidades de Aprovechamiento o Participación en algún sistema operativo, procesador de texto, hoja electrónica y además, aportar alguno de los siguientes cursos: electrónica, manejador de bases de datos, redes, sistemas operativos multiusuarios u otro especializado, de acuerdo con las necesidades de las instituciones del Régimen de Servicio Civil (en total se deben aportar al menos 100 horas de capacitación efectiva, la cual será exigible, solamente cuando en los respectivos programas académicos aportados y aprobados por los interesados, no consten cursos de igual naturaleza), o seis meses de experiencia adicional a la exigida por la clase en puestos de trabajo del área de informática, como mínimo de nivel técnico, certificada por la autoridad competente.



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

- Preparación equivalente únicamente para efectos de carrera administrativa.





## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### OPERADOR DE COMPUTADOR 1

Código: 0302055

#### NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecución de labores variadas relacionadas con la operación de equipos de un computador central.

#### TAREAS TIPICAS

Aplica el procedimiento para la inicialización del sistema que opera en el computador central.

Graba cintas de respaldo de la información en discos, con la finalidad de proteger los datos registrados de cualquier daño debido a defectos mecánicos o por error humano en el manejo de los equipos.

Restaura archivos de cintas o disco para la corrección, grabación o actualización de datos.

Monitorea la capacidad de almacenamiento de los discos.

Modifica la información contenida en el campo ("batch") respectivo, utilizando el modo "supervisor" del equipo.

Vela por el buen funcionamiento del equipo, reporta fallas mecánicas a la jefatura.

Vela por la limpieza de la sala de cómputo.

Realiza otras labores relacionadas con el puesto.

#### CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

##### SUPERVISION RECIBIDA:

Trabaja siguiendo instrucciones específicas y normas establecidas en cuanto a métodos, sistemas y estándares de trabajo. Su labor es supervisada y evaluada por medio del análisis de los reportes que presenta y los resultados obtenidos.

##### SUPERVISION EJERCIDA:

No le corresponde ejercer supervisión de personal.



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### **RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES:**

Es responsable porque el equipo de informática asignado funcione según los requerimientos técnicos y de servicio establecidos.

### **POR RELACIONES DE TRABAJO:**

La actividad origina relaciones con superiores, compañeros y usuarios de los servicios, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

### **POR EQUIPO Y MATERIALES:**

Es responsable por el equipo de informática asignado, manuales de operación del equipo, útiles, materiales, cintas y otros medios magnéticos para la conservación de la información y fórmulas especiales para la ejecución de su trabajo.

### **CONDICIONES DE TRABAJO:**

En condiciones especiales y de urgente necesidad le corresponderá trabajar sin límite de jornada. Está expuesto a los rayos que emiten las pantallas del computador central y a las demás condiciones especiales para el funcionamiento de éste.

### **CONSECUENCIA DEL ERROR:**

Los errores cometidos pueden causar pérdidas de información, daños o atrasos de alguna consideración, los cuales pueden ser advertidos y corregidos en el curso normal del trabajo.

### **CARACTERISTICAS PERSONALES**

Debe observar mucha discreción con respecto a los asuntos que se le encomienden. Requiere agudeza visual, destreza digital, capacidad para atender y percibir detalles, estabilidad emocional, memoria para seguir instrucciones escritas y orales, destreza para el uso del equipo de informática.

### **REQUISITOS**

Segundo año en una carrera contemplada en la Formación Operación y Programación de Computadoras.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> RESOLUCIÓN DG-181-2019, del 02 de diciembre del 2019



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### OPERADOR DE COMPUTADOR 2

Código: 0302056

#### NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecución de labores difíciles relativas a la operación del equipo central de cómputo, asistencia en el funcionamiento de la red de teleproceso y utilización del software especializado en bases de datos.

#### TAREAS TIPICAS

Aplica el procedimiento para la inicialización del sistema que opera en el computador central: a) enciende breaks o interruptores eléctricos, b) procede a efectuar la conexión del equipo de acondicionamiento ambiental, c) enciende la unidad controladora de la red de teleproceso, terminales locales y remotas, d) verifica el encendido de discos, impresoras, unidades de cintas, e) asigna la fecha de operación por medio de la consola del operador de computador, y f) constata que los programas que se utilizan en línea estén activos correctamente.

Revisa los JOBS (sentencias o instrucciones para ejecutar una serie de programas consecutivamente), de manera que se ajusten a las normas y estándares implantados.

Programa la carga de trabajo del computador, distribuyéndola en diferentes particiones, de acuerdo con la disponibilidad del equipo y según prioridades.

Opera la consola central del sistema.

Registra en bitácora todos los procesos ejecutados.

Ejecuta procedimientos y técnicas de operación para mejorar el rendimiento de la instalación.

Vela por el buen funcionamiento del equipo, informa a la jefatura sobre las fallas que presente, tales como: en el computador, unidades de cintas, discos, impresoras, terminales, unidades de control de teleproceso, "modems", equipo de microfichas, otros.

Toma decisiones con base en los mensajes recibidos por la consola o las especificaciones que contienen la documentación del trabajo.

Verifica las condiciones ambientales de la sala de cómputo: temperatura, humedad, iluminación, espacio, otros.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

Ejecuta los comandos adecuados para el buen funcionamiento de la red de teleproceso, estableciendo comunicación con los diversos usuarios externos e internos con el fin de detectar problemas con las terminales, las líneas o los archivos que se requieren.

Activa los elementos complementarios de la red de teleproceso.

Activa el software especializado en bases de datos.

Controla frecuentemente las líneas de teleproceso, para asegurarse que estén activadas.

Aplica las instrucciones indicadas en los diferentes manuales para la operación de los equipos.

Ejecuta otras labores relacionadas con el cargo.

### **CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES**

El Operador de Computador 2 se diferencia del Operador de Computador 1, en que tiene asignadas labores de mayor complejidad relacionadas con la operación del equipo de cómputo, asistencia en la operación de la red de teleproceso y la utilización de software especializado en base de datos, lo cual implica un mayor grado de responsabilidad y consecuentemente sus requisitos deben ser mayores.

### **SUPERVISION RECIBIDA:**

Trabaja siguiendo instrucciones específicas y normas establecidas en cuanto a métodos, sistemas y estándares de trabajo. Su labor es supervisada y evaluada por medio del análisis de los reportes que presenta y los resultados obtenidos.

### **SUPERVISION EJERCIDA:**

No le corresponde ejercer supervisión de personal.

### **RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES:**

Es responsable porque el equipo de informática asignado funcione según los requerimientos técnicos y de servicio establecidos.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

### **POR RELACIONES DE TRABAJO:**

La actividad origina relaciones con superiores, compañeros y usuarios de los recursos del computador principal, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

### **POR EQUIPO Y MATERIALES:**

Es responsable por el equipo de informática asignado, manuales de operación de equipo, útiles y materiales, cintas y otros medios de conservación de la información y fórmulas especiales para la ejecución de su trabajo.

### **CONDICIONES DE TRABAJO:**

En condiciones especiales y de urgente necesidad le corresponderá trabajar sin límite de jornada o en jornadas mixtas y está expuesto a los rayos que emiten las pantallas del computador central y a las demás condiciones especiales para el funcionamiento de éste.

### **CONSECUENCIA DEL ERROR:**

Los errores cometidos pueden causar pérdidas de información, daños o atrasos de alguna consideración, los cuales pueden ser advertidos y corregidos en el curso normal del trabajo.

### **CARACTERISTICAS PERSONALES**

Debe observar mucha discreción con respecto a los asuntos que se le encomienden. Requiere agudeza visual, destreza digital, capacidad para atender y percibir detalles, estabilidad emocional, memoria para seguir instrucciones escritas y orales, destreza para el uso de un computador principal.

### **REQUISITOS**

Segundo año en una carrera contemplada en la Formación Operación y Programación de Computadoras<sup>2</sup>.

Experiencia en labores relacionadas con el puesto.

---

<sup>2</sup> RESOLUCIÓN DG-181-2019, del 02 de diciembre del 2019



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### OPERADOR DE COMPUTADOR 3

Código: 0303057

#### NATURALEZA DEL TRABAJO

Supervisión, coordinación, control y ejecución de labores difíciles relativas a la operación del equipo central de cómputo, asistencia en el funcionamiento de la red de teleproceso y utilización de los programas especializados en bases de datos.

#### TAREAS TIPICAS

Supervisa, coordina y controla el procedimiento para la inicialización del sistema que opera en el computador central.

Supervisa y controla que los "JOBS" (sentencias o instrucciones para ejecutar una serie de programas consecutivamente) se ajusten a las normas y estándares implantados.

Programa la carga de trabajo del computador, distribuyéndola en diferentes particiones, de acuerdo con la disponibilidad del equipo y según prioridades.

Opera la consola central del sistema.

Revisa los registros de la bitácora para controlar los procesos ejecutados.

Ejecuta procedimientos y técnicas de operación para mejorar el rendimiento de la instalación.

Vela por el buen funcionamiento del equipo e informa a la jefatura sobre las fallas que presente el computador, unidades de cintas, discos, impresoras, terminales, unidades de control de teleproceso, "modems", equipo de microfichas, otros.

Toma decisiones con base en los mensajes recibidos por la consola o las especificaciones que contienen la documentación del trabajo.

Verifica las condiciones ambientales de la sala de cómputo: temperatura, humedad, iluminación, espacio, otros.

Ejecuta los comandos adecuados para el buen funcionamiento de la red de teleproceso, estableciendo comunicación con los diversos usuarios externos e internos con el fin de detectar problemas con las terminales, las líneas o los archivos que se requieren.

Activa los elementos complementarios de la red de teleproceso.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

Activa los programas especializados en bases de datos.

Controla frecuentemente las líneas de teleproceso, para asegurarse que estén activadas.

Aplica las instrucciones indicadas en los diferentes manuales para la operación de los equipos.

Brinda asesoría a su superior inmediato y a otros usuarios en labores propias del cargo.

Hace reportes de los desperfectos que sufre el equipo bajo su responsabilidad, sobre las irregularidades que observa en el desarrollo del trabajo y sobre las actividades realizadas.

Coordina y supervisa los procedimientos establecidos para el uso de los recursos informáticos asignados a la unidad a su cargo.

Prepara informes sobre el cumplimiento de programas de trabajo.

Lleva controles variados sobre las actividades que tiene bajo su responsabilidad.

Atiende y resuelve consultas que le presentan sus superiores, subalternos y usuarios.

Vela porque las actividades se lleven a cabo de manera regular y eficiente, por la disciplina del personal y por el estricto cumplimiento de todos los aspectos de carácter técnico y administrativo que conciernen a la unidad a su cargo.

Ejecuta otras labores relacionadas con el cargo.

### **CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES**

El Operador de Computador 3 se diferencia del Operador de Computador 2, en que tiene asignadas labores relacionadas con la supervisión, coordinación y control de tareas de operación del equipo de cómputo.

### **SUPERVISION RECIBIDA:**

Trabaja siguiendo instrucciones específicas y normas establecidas en cuanto a métodos, sistemas y estándares de trabajo. Su labor es supervisada y evaluada por medio del análisis de los reportes que presenta y los resultados obtenidos.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

### **SUPERVISION EJERCIDA:**

Ejerce supervisión sobre personal de menor nivel.

### **RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES:**

Es responsable porque el equipo de informática asignado funcione según los requerimientos técnicos y de servicio establecidos y porque la unidad a su cargo logre los estándares en uso.

### **POR RELACIONES DE TRABAJO:**

La actividad origina relaciones con superiores, compañeros y usuarios de los recursos del computador principal, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

### **POR EQUIPO Y MATERIALES:**

Es responsable por el equipo de informática asignado, manuales de operación de equipo, útiles, materiales, cintas y otros medios de conservación de la información y fórmulas especiales para la ejecución de su trabajo.

### **CONDICIONES DE TRABAJO:**

En condiciones especiales y de urgente necesidad le puede corresponder trabajar sin límite de jornada o en jornadas mixtas. Está expuesto a los rayos que emiten las pantallas del computador central, de otro equipo de cómputo y a las demás condiciones especiales para el funcionamiento de éste.

### **CONSECUENCIA DEL ERROR:**

Los errores cometidos pueden causar pérdidas de información, daños o atrasos de consideración.

### **CARACTERISTICAS PERSONALES**

Debe observar mucha discreción con respecto a los asuntos que se le encomienden. Requiere agudeza visual, destreza digital, capacidad para atender y percibir detalles, estabilidad emocional, memoria para seguir instrucciones escritas y orales, destreza para el uso de un computador principal. Capacidad para organizar y dirigir el trabajo.





## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### REQUISITOS

Segundo año en una carrera contemplada en la Formación Operación y Programación de Computadoras<sup>3</sup>

Considerable experiencia en labores relacionadas con el puesto.

---

<sup>3</sup> RESOLUCIÓN DG-181-2019, del 02 de diciembre del 2019



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### PROGRAMADOR DE COMPUTADOR 1

Código: 0303058

#### **NATURALEZA DEL TRABAJO**

Diagramación, mantenimiento y documentación de programas de aplicación en informática con algún grado de dificultad.

#### **TAREAS TIPICAS**

Realiza el estudio de las especificaciones de programas nuevos y modificaciones de los existentes.

Elabora el correspondiente diagrama de flujo.

Codifica en un lenguaje de alto nivel el programa con base en el diagrama de flujo y los estándares establecidos.

Realiza la correspondiente prueba de escritorio.

Depura los errores de sintaxis del programa.

Crea los archivos de prueba en coordinación con analistas.

Ejecuta el programa utilizando los datos de prueba para constatar la coherencia y hacer las modificaciones necesarias.

Aporta las pruebas realizadas (lista de datos en archivos de entrada y salida, reportes, etc.)

Documenta el programa de acuerdo con los estándares preestablecidos.

Realiza otras labores propias del cargo.

#### **CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES**

##### **SUPERVISION RECIBIDA:**

Realiza el trabajo siguiendo instrucciones específicas y normas establecidas en cuanto a desarrollo de programas. Su labor es supervisada y evaluada por medio del análisis de los informes que presenta, y los resultados obtenidos.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

### **SUPERVISION EJERCIDA:**

Le puede corresponder ejercer supervisión sobre personal técnico y de menor nivel.

### **RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES:**

Es responsable por el desarrollo y ejecución de programas según los planes establecidos y actividades conexas.

### **POR RELACIONES DE TRABAJO:**

La actividad origina relaciones con superiores, compañeros y usuarios de los servicios, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

### **POR EQUIPO Y MATERIALES:**

Es responsable por equipo de informática en uso, manuales, útiles y materiales necesarios para realizar el trabajo.

### **CONDICIONES DE TRABAJO:**

En condiciones especiales y de urgente necesidad le corresponderá trabajar sin límite de jornada y trasladarse a diferentes lugares del país cuando las circunstancias así lo ameriten.

### **CONSECUENCIA DEL ERROR:**

Los errores cometidos pueden causar pérdidas de información, daños o atrasos de consideración en las diversas aplicaciones.

### **CARACTERISTICAS PERSONALES**

Debe observar mucha discreción con respecto a los asuntos que se le encomienden. Capacidad para atender y percibir detalles, habilidad para tratar adecuadamente al usuario de sus servicios, capacidad para tratar situaciones imprevistas, adecuado nivel de abstracción, capacidad analítica, capacidad para aplicar principios teóricos y prácticos de su profesión. Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de la actividad.



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### REQUISITOS

Tercer año en una carrera contemplada en la Formación Operación y Programación de Computadoras<sup>4</sup>; o

Segundo año en una carrera contemplada en la Formación Operación y Programación de Computadoras<sup>5</sup> y experiencia en labores relacionadas con el puesto.

---

<sup>4</sup> y <sup>5</sup> RESOLUCIÓN DG-181-2019, del 02 de diciembre del 2019



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### PROGRAMADOR DE COMPUTADOR 2

Código: 0303059

#### **NATURALEZA DEL TRABAJO**

Diagramación, mantenimiento y documentación de programas complejos para aplicación en un computador y asesoría en labores técnicas de programación.

#### **TAREAS TIPICAS**

Estudia las especificaciones de programas nuevos y las modificaciones de los existentes.

Elabora el correspondiente diagrama de flujo.

Codifica en un lenguaje de alto nivel el programa, con base en el diagrama de flujo y los estándares establecidos.

Realiza la correspondiente prueba de escritorio.

Depura errores en manuales técnicos.

Crea los archivos de prueba en coordinación con el analista.

Ejecuta el programa, utilizando datos de prueba para constatar la coherencia y hacer las modificaciones necesarias.

Aporta las pruebas realizadas (lista de datos en archivos de entrada y salida, reportes, etc.)

Documenta el programa de acuerdo con los estándares establecidos.

Brinda asesoría, soporte y capacitación en las técnicas de programación a personal de menor nivel.

Colabora en el planeamiento de las actividades de capacitación de los usuarios y otros programadores.

Realiza otras labores afines con el cargo.

#### **CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES**

El Programador de Computador 2 se diferencia del Programador de Computador 1, en que mientras el Programador de Computador 1 elabora programas para



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

aplicaciones específicas, el Programador de Computador 2 elabora programas complejos de aplicación general.

Además asesora y brinda capacitación a personal de menor nivel y a usuarios del sistema informático, consecuentemente su nivel de responsabilidad y de requisitos es mayor.

### **SUPERVISION RECIBIDA:**

Realiza el trabajo siguiendo instrucciones específicas y normas establecidas en cuanto a desarrollo de programas. Su labor es supervisada y evaluada por medio del análisis de los informes que presenta, y los resultados obtenidos.

### **SUPERVISION EJERCIDA:**

Le puede corresponder ejercer supervisión sobre personal técnico y de menor nivel.

### **RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES:**

Es responsable por el desarrollo y ejecución de programas de trabajo según los planes establecidos y actividades conexas.

### **POR RELACIONES DE TRABAJO:**

La actividad origina relaciones con superiores, compañeros y usuarios de los servicios, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

### **POR EQUIPO Y MATERIALES:**

Es responsable por equipo de informática en uso, manuales, útiles y materiales necesarios para realizar el trabajo tales como un minicomputador o equipo similar.

### **CONDICIONES DE TRABAJO:**

En condiciones especiales y de urgente necesidad le corresponderá trabajar sin límite de jornada y trasladarse a diferentes lugares del país cuando las circunstancias así lo ameriten.

### **CONSECUENCIA DEL ERROR:**

Los errores cometidos pueden causar pérdidas de información, daños o atrasos de mucha consideración en sus diversas aplicaciones o programas.



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### **CARACTERISTICAS PERSONALES**

Debe observar mucha discreción con respecto a los asuntos que se le encomiendan. Capacidad para atender y percibir detalles, habilidad para tratar adecuadamente al usuario de sus servicios, capacidad para tratar situaciones imprevistas, alto nivel de abstracción, adecuada expresión verbal, habilidad para el manejo en grupos y para transmitir conocimientos, capacidad analítica, capacidad para aplicar principios teóricos y prácticos de su profesión. Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de la actividad.

### **REQUISITOS**

Tercer año en una carrera contemplada en la Formación Operación y Programación de Computadoras<sup>6</sup> y experiencia en labores relacionadas con el puesto; o

Segundo año en una carrera contemplada en la Formación Operación y Programación de Computadoras<sup>7</sup> y considerable experiencia en labores relacionadas con el puesto.

---

<sup>6 y 7</sup> RESOLUCIÓN DG-181-2019, del 02 de diciembre del 2019



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### PROGRAMADOR DE COMPUTADOR 3

Código: 0304060

#### **NATURALEZA DEL TRABAJO**

Supervisión y coordinación de las actividades de un grupo de programadores de menor nivel y elaboración de programas del más alto grado de dificultad para aplicación en computador central.

#### **TAREAS TIPICAS**

Planea y coordina con su jefatura las actividades de entrenamiento de los usuarios y otros programadores de menor nivel.

Supervisa las actividades que ejecuta un grupo de programadores para llevar a cabo las labores de programación.

Participa con los analistas en la catalogación de estructuras y sentencias de control (jobs).

Desarrolla, codifica, documenta y prueba nuevos programas y realiza los ajustes necesarios a los existentes.

Participa con la jefatura y subjefatura en el establecimiento de prioridades para llevar a cabo las labores de programación.

Realiza otras labores propias de la actividad.

#### **CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES**

El Programador de Computador 3 se diferencia del Programador de Computador 2, porque al primero le corresponde supervisar y coordinar las labores de otros programadores, además de elaborar programas con alto grado de dificultad a nivel de un computador central, consecuentemente el nivel de responsabilidad es mayor y los requisitos son superiores.

#### **SUPERVISION RECIBIDA:**

Realiza el trabajo siguiendo instrucciones específicas y normas establecidas en cuanto a desarrollo de programas. Su labor es supervisada y evaluada por medio del análisis de los informes que presenta, y los resultados obtenidos.





## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

### **SUPERVISION EJERCIDA:**

Le corresponde coordinar y supervisar el trabajo asignado a un grupo de programadores que participen en proyectos de desarrollo de sistemas de información y a personal técnico de menor nivel.

### **RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES:**

Es responsable por el desarrollo y ejecución de programas según los planes establecidos y actividades conexas.

### **POR RELACIONES DE TRABAJO:**

La actividad origina relaciones con superiores, compañeros y usuarios de los servicios, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

### **POR EQUIPO Y MATERIALES:**

Es responsable por el equipo de informática en uso, manuales, útiles y materiales necesarios para realizar el trabajo en el equipo de informática.

### **CONDICIONES DE TRABAJO:**

En condiciones especiales y de urgente necesidad le corresponderá trabajar sin límite de jornada y trasladarse a diferentes lugares del país cuando las circunstancias así lo ameriten.

### **CONSECUENCIA DEL ERROR:**

Los errores cometidos pueden causar pérdidas de información, daños o atrasos de suma consideración en sus diversas aplicaciones.

### **CARACTERISTICAS PERSONALES**

Debe observar mucha discreción con respecto a los asuntos que se le encomiendan. Capacidad para atender y percibir detalles, habilidad para tratar adecuadamente al usuario de sus servicios, capacidad para tratar situaciones imprevistas, alto nivel de abstracción, adecuada expresión verbal, habilidad para el manejo de grupos y para transmitir conocimientos, capacidad analítica, capacidad para aplicar principios teóricos y prácticos de su profesión, capacidad para supervisar personal.

Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su actividad.



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### REQUISITOS

Tercer año en una carrera contemplada en la Formación Operación y Programación de Computadoras<sup>8</sup> y considerable experiencia en labores relacionadas con el puesto; o

Segundo año en una carrera contemplada en la Formación Operación y Programación de Computadoras<sup>9</sup> y amplia experiencia en labores relacionadas con el puesto.

Alguna experiencia en supervisión de personal.

---

<sup>8 y 9</sup> RESOLUCIÓN DG-181-2019, del 02 de diciembre del 2019



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### PROFESIONAL EN INFORMATICA 1 (G. de E.)

Código: ver en cada grupo

**Comentario [a1]:** resolución DG-279-2007 Publicada en La Gaceta N° 240 del 13 de diciembre del 2007, rige 1 de enero del 2008.

#### NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecución de labores que implican el ejercicio de una carrera universitaria propia del área de informática para brindar asistencia técnica a personal de mayor nivel en la realización de investigaciones, diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento y documentación de sistemas de información, desarrollo de programas y aplicaciones; o de investigación relacionados con la administración del sistema operativo, administración de red de teleproceso y bases de dato.

#### ACTIVIDADES

Participar en la realización de investigaciones para determinar la factibilidad de un proyecto y en el diseño, desarrollo, implantación y mantenimiento de sistemas de información y de aplicaciones específicas.

Participar en estudios e investigaciones para determinar factibilidad de un proyecto, diseño, desarrollo, implantación y mantenimiento de sistemas de información y de aplicaciones sencillas.

Participar en el diseño de la estructura lógica y física de sistemas de información o aplicación y determinar el tipo de organización, métodos de acceso y otros elementos conexos, para lo cual recopila y analiza la información del sistema o aplicación que se desarrollará para la respectiva Unidad, así como brindar el respectivo mantenimiento de los mismos.

Realizar programas a los sistemas de información o bien asesorar a los programadores que participan en un proyecto, cuando las necesidades de la institución así lo ameriten.

Elaborar programas o asesorar a programadores que participan en un proyecto.

Crear manuales de operación, instructivos y otros medios técnicos similares, que muestran la secuencia del proceso automatizado en proyectos que permitan almacenar la documentación del sistema de información tanto en el nivel técnico como en el de usuario, según las normas y otros estándares vigentes en su respectiva Unidad.

Crear, según las normas y otros estándares vigentes, manuales de operación, instructivos e instrumentos técnicos similares, para uso de técnicos y usuarios.

Capacitar a usuarios en el uso de sistemas de información, aplicaciones, uso de software y hardware, según necesidades específicas.



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Brindar asistencia al personal de mayor nivel en estudios de auditoría de sistemas, para la emisión de criterios y planteamiento de recomendaciones.

Analizar las necesidades de los usuarios y determinar programas, configuraciones y soportes lógicos.

Manipular bibliotecas de programas dentro de la programación a objetos.

Crear bases de datos de los sistemas de producción, velando por su mantenimiento, respaldo, restauración, seguridad e integridad, facilidad de uso y productividad.

Efectuar el mantenimiento, respaldo, restauración, seguridad e integridad, facilidad de uso y productividad de las bases de datos de los sistemas de producción.

Generar las sentencias de control para ejecutar los utilitarios del sistema y para el arranque del sistema de comunicación de datos.

Establecer e implementar estándares (nombres convencionales, uso y seguridad en la comunicación de datos y otros).

Analizar respaldos y la recuperación de los diccionarios y prever situaciones anómalas.

Realizar migraciones de información de un diccionario o de sistema comunicación a otro (cambio de versión).

Diseñar y establecer procedimientos de respaldos y recuperación para diccionarios, en áreas de producción.

Efectuar pruebas de los sistemas y programas desarrollados.

Analizar aplicaciones informáticas sencillas.

Generar y establecer reportes del comportamiento del sistema en cuanto al tiempo de ejecución.

Establecer e implementar procedimientos de seguridad para el sistema de comunicación de datos, relacionados con la red de teleproceso.

Ajustar el sistema de comunicación de datos relacionado con la red de teleproceso, así como generar y modificar las asignaciones a dicho sistema.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

Investigar sobre los diversos programas-producto instalados, enfatizando en bases de datos y lenguajes interactivos.

Establecer los requerimientos para el equipo de contención de comunicaciones y de diagnóstico.

Brindar mantenimiento al equipo y programas relacionados con la red de teleproceso.

Atender y resolver las consultas planteadas por sus superiores, compañeros de trabajo y usuarios en general.

Ejecutar otras actividades relacionadas con su formación y área de actividad del puesto.

### **CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES**

#### **SUPERVISION RECIBIDA:**

Trabaja con alguna independencia, siguiendo métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares y en la legislación vigente aplicable a su área de actividad, así como los principios básicos de la profesión que ostenta. En asuntos fuera de rutina, recibe asistencia funcional de su superior inmediato.

Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados, la calidad de los resultados obtenidos, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos y la contribución al trabajo en equipo.

#### **SUPERVISION EJERCIDA:**

No le corresponde ejercer supervisión formal, pero dependiendo del cargo y las necesidades de servicio, le podría corresponder eventualmente coordinar actividades en las que participan funcionarios de menor nivel (técnicos de informática, operadores y programadores).

#### **RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES:**

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área de su competencia, generalmente como colaborador de profesionales de mayor nivel, por lo que es necesario la actualización permanente de las teorías y prácticas de su profesión. Asimismo, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal,



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente. En el ejercicio de su labor, puede conocer información confidencial o de interés particular, razón por la cual debe mantener discreción para evitar problemas o inconvenientes que atenten contra los objetivos e intereses de la institución para la cual labora.

### **POR RELACIONES DE TRABAJO:**

La actividad origina relaciones con superiores, compañeros de trabajo, funcionarios de instituciones públicas, empresas privadas, usuarios de los sistemas de información, las cuales deben ser atendidas con afabilidad, tacto y discreción.

### **POR EQUIPO Y MATERIALES:**

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Debe responsabilizarse por la utilización adecuada y racional del equipo y los recursos materiales asignados, así como de los sistemas de información que desarrolla, así como reportar cualquier falla para el mantenimiento respectivo. Le corresponde, cuando sea necesario, brindar informes sobre el estado del equipo, útiles y materiales necesarios para realizar el trabajo.

### **CONDICIONES DE TRABAJO:**

Trabaja en condiciones normales de un centro de cómputo, por lo cual está expuesto al ruido y al aire acondicionado, lo cual puede generar situaciones que afecten su salud física. Debe visitar las oficinas y dependencias de la institución para la cual labora, para coordinar labores u observar procesos de trabajo susceptibles de automatizar. En condiciones especiales y de urgente necesidad le corresponderá trabajar fuera de la jornada ordinaria y trasladarse a diferentes lugares del país cuando las circunstancias así lo ameriten.

La actividad demanda esfuerzo mental para analizar situaciones e información muy variada, con el fin de emitir criterio profesional, adaptarse a circunstancias cambiantes en forma permanente y promover una toma de decisiones oportuna y eficaz.

Por la índole de las funciones y las demandas de los usuarios, el trabajo puede originar situaciones de intenso estrés, que pueden provocar enfermedades e incapacidades temporales.

### **CONSECUENCIA DEL ERROR:**

Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas, materiales, humanas, o daños y atrasos en la planeación y el control de las actividades



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

desempeñadas, por consiguiente, repercutir negativamente en nivel de servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución.

La revelación de información confidencial contenida en las bases de datos y aplicaciones informáticas que conoce, puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a su cargo, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

### CARACTERISTICAS PERSONALES

#### Habilidades

- Habilidad para la comunicación oral y escrita
- Capacidad analítica
- Habilidad para transmitir conocimientos
- Iniciativa
- Habilidad para obtener y analizar información
- Perspectiva Estratégica
- Creatividad e interés por la innovación
- Habilidad para resolver situaciones imprevistas
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Habilidad para percibir y resolver los problemas y necesidades de los usuarios

#### Actitudes

- Discreción
- Orientación hacia el cliente interno y externo
- Trato amable con superiores, compañeros y usuarios.
- Presentación personal acorde con las actividades que desarrolla

### OTROS CONOCIMIENTOS

Es deseable que los ocupantes de puestos clasificados en esta clase posean conocimientos tales como:

- Misión, visión y funciones de la institución para la cual labora
- Estatuto de Servicio Civil y su reglamento
- Prevención de riesgos laborales
- Inglés técnico computacional
- Auditoría de sistemas



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

- Programación en lenguajes de cuarta generación
- Telecomunicaciones
- Control interno y seguridad de sistemas de información

### REQUISITOS

#### Grupo A

**Código: 0401061**

Bachiller universitario en una carrera atinente con las actividades de esta clase de puesto.

#### Grupo B

**Código: 0401062**

Bachiller universitario en una carrera atinente con las actividades de esta clase de puesto.

Dos años de experiencia en labores profesionales relacionadas con las actividades de esta clase de puesto.

#### Grupo C

**Código: 0403063**

Licenciatura en una carrera atinente con las actividades de esta clase de puesto.

### REQUISITOS LEGALES

Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional (Resolución DG-331-2011 del 23/06/2011 publicado en La Gaceta N° 141 del 21/07/2011).

Licencia de conducir cuando el puesto lo exija

Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.





## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### PROFESIONAL EN INFORMATICA 2 (G. de E.)

Código: 0404064

Comentario [a2]: resolución DG-279-2007 Publicada en La Gaceta Nº 240 del 13 de diciembre del 2007, rige 1 de enero del 2008.

#### NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecución de labores que implican experiencia e independencia de criterio en el ejercicio de una profesión en el área de Informática para la realización de actividades de investigación, diseño, desarrollo, implantación, auditoría, mantenimiento y documentación de sistemas de información, desarrollo de programas, de aplicaciones específicas, o investigaciones para optimizar los recursos informáticos relacionados con la administración del sistema operativo, administración de la red de teleproceso y de bases de datos.

#### ACTIVIDADES

Realizar investigaciones de factibilidad de proyectos informáticos procurando que los mismos mejoren la calidad y oportunidad de los servicios sustantivos que se brindan a los usuarios.

Diseñar, desarrollar e implantar sistemas de información y aplicaciones informáticas, así como brindarles el mantenimiento correspondiente.

Diseñar la estructura lógica y física de sistemas de información o aplicación y determinar el tipo de organización, métodos de acceso y otros elementos conexos, para lo cual recopila y analiza la información del sistema o aplicación que se desarrollará para la respectiva Unidad, así como brindar el respectivo mantenimiento de los mismos.

Realizar programas a los sistemas de información o bien asesorar a los programadores que participan en un proyecto, cuando las necesidades de la institución así lo ameriten,

Crear manuales de operación, instructivos y otros medios técnicos similares, que muestran la secuencia del proceso automatizado en proyectos que permitan almacenar la documentación del sistema de información tanto en el nivel técnico como en el de usuario, según las normas y otros estándares vigentes en su respectiva Unidad.

Capacitar a usuarios en el uso de sistemas de información, aplicaciones, uso de software y hardware, según necesidades específicas.

Realizar estudios de auditoría de sistemas, definiendo metodologías, emitiendo criterios y planteando recomendaciones sobre las situaciones que no se ajustan las normas de calidad y seguridad establecidas.



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Analizar las necesidades de los usuarios y determinar programas, configuraciones y soportes lógicos.

Manipular bibliotecas de programas dentro de la programación a objetos.

Crear bases de datos de los sistemas de producción, velando por su mantenimiento, respaldo, restauración, seguridad e integridad, facilidad de uso y productividad.

Generar las sentencias de control para ejecutar los utilitarios del sistema y para el arranque del sistema de comunicación de datos.

Establecer e implementar estándares (nombres convencionales, uso y seguridad en la comunicación de datos y otros).

Revisar la codificación y pruebas de los sistemas de información diseñados.

Analizar respaldos y la recuperación de los diccionarios y prever situaciones anómalas.

Realizar migraciones de información de un diccionario o de un sistema de comunicación a otros (cambio de versión).

Diseñar y establecer procedimientos de respaldos y recuperación para diccionarios, en áreas de producción.

Generar y establecer reportes del comportamiento del sistema en cuanto al tiempo de ejecución.

Establecer e implementar procedimientos de seguridad para el sistema de comunicación de datos, relacionados con la red de teleproceso.

Ajustar el sistema de comunicación de datos relacionado con la red de teleproceso, así como generar y modificar las asignaciones a dicho sistema.

Investigar sobre los diversos programas-producto instalados, enfatizando en bases de datos y lenguajes interactivos.

Establecer los requerimientos para el equipo de contención de comunicaciones y de diagnóstico.

Brindar mantenimiento al equipo y programas relacionados con la red de teleproceso.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

Atender y resolver las consultas planteadas por sus superiores, compañeros de trabajo y usuarios en general.

Ejecutar otras actividades relacionadas con su formación y área de actividad del puesto.

### **CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES**

#### **SUPERVISION RECIBIDA:**

Trabaja con independencia, siguiendo instrucciones de carácter general y métodos y procedimientos propios de su profesión y aquellos establecidos en manuales, circulares y en la legislación vigente, aplicable a su área de actividad.

En asuntos fuera de rutina, recibe asistencia funcional de sus superiores inmediatos. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la calidad de los métodos empleados, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, la comprobación de su aptitud para organizar y dirigir, cuando le corresponda, así como por la verificación de la calidad, oportunidad y exactitud de los resultados obtenidos, la contribución al trabajo en equipo, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados y el acierto de las recomendaciones.

#### **SUPERVISION EJERCIDA:**

De acuerdo con las responsabilidades asignadas le podría corresponder ejercer supervisión sobre personal de menor nivel.

#### **RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES:**

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen puestos en esta clase de puestos, la aplicación de los principios y técnicas de una carrera del área de la Informática, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área de su competencia, ya sea como responsable directo de programas o proyectos específicos, o bien como colaborador de profesionales de mayor nivel, por lo que es necesario la actualización permanente de las teorías y prácticas de su profesión. Es responsable por el cumplimiento de los programas de trabajo en forma oportuna y con los requerimientos de calidad especificados por los usuarios. En el ejercicio de su labor, conocer información confidencial o de interés particular, razón por la cual debe mantener discreción para evitar problemas o inconvenientes que atenten contra los objetivos e intereses de la institución para la cual labora.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

Asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

### **POR RELACIONES DE TRABAJO:**

La actividad origina relaciones con superiores, compañeros, programadores, usuarios de los sistemas de información, funcionarios de instituciones públicas y privadas, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

### **POR EQUIPO Y MATERIALES:**

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Debe responsabilizarse por la utilización adecuada y racional del equipo y los recursos materiales asignados, así como de los sistemas de información que desarrolla, así como reportar cualquier falla para el mantenimiento respectivo. Le corresponde, cuando sea necesario, brindar informes sobre el estado del equipo, útiles y materiales necesarios para realizar el trabajo.

### **CONDICIONES DE TRABAJO:**

Labora en condiciones normales de una oficina. Dependiendo del cargo y de la razón de ser de la Institución para la cual labora, le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.

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 consecuentemente deterioro de la salud física de los ocupantes de los puestos.

El trabajo demanda realizar esfuerzo mental para analizar situaciones variadas y tomar decisiones, por lo cual está expuesto a tensiones y niveles de estrés que pueden provocar enfermedades e incapacidades, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

### **CONSECUENCIA DEL ERROR:**

Los errores cometidos pueden causar pérdidas de información, daños o atrasos de consideración en sus diversas aplicaciones, algunos de los cuales pueden ser irreversibles y originar perjuicios económicos de considerable magnitud, además de repercutir negativamente en nivel de servicio, la toma de decisiones y el



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

desarrollo organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución.

### CARACTERISTICAS PERSONALES

#### Habilidades

- Habilidad para la comunicación oral y escrita
- Capacidad analítica
- Habilidad para transmitir conocimientos
- Iniciativa
- Habilidad para obtener y analizar información
- Perspectiva Estratégica
- Creatividad e interés por la innovación
- Habilidad para resolver situaciones imprevistas
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Habilidad para percibir y resolver los problemas y necesidades de los usuarios

#### Actitudes

- Discreción
- Orientación hacia el cliente interno y externo
- Trato amable con superiores, compañeros y usuarios.
- Presentación personal acorde con las actividades que desarrolla

### CONOCIMIENTOS

Además de los conocimientos propios de su formación, requiere:

- Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora
- Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público
- Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense
- Idioma Inglés técnico computacional
- Actualización de los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, por cuanto la labor exige aportes creativos y originales.
- Seguridad informática
- Salud Ocupacional



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### REQUISITOS

Licenciatura en una carrera atinente con las actividades de esta clase de puesto.

Dos años experiencia en labores profesionales relacionadas con las actividades de esta clase de puesto.

### REQUISITOS LEGALES

Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional (Resolución DG-331-2011 del 23/06/2011 publicado en La Gaceta N° 141 del 21/07/2011).

Licencia de conducir cuando el puesto lo exija

Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### PROFESIONAL EN INFORMATICA 3 (G. de E.)

Código: 0404065

Comentario [a3]: resolución DG-279-2007 Publicada en La Gaceta N° 240 del 13 de diciembre del 2007, rige 1 de enero del 2008.

#### NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecución de labores que implican el ejercicio de una carrera universitaria en el área de informática, así como el criterio de experto para brindar asistencia a personal gerencial y directivo en actividades tales como investigación, diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento y documentación de sistemas de información, auditoría de sistemas, desarrollo de programas y aplicaciones específicas para las unidades organizacionales; uso de los recursos informáticos relacionados con la administración del sistema operativo, administración de la red de teleproceso y administración de bases de datos o coordinación de procesos de trabajo de impacto y necesidad a nivel nacional.

#### ACTIVIDADES

Realizar investigaciones para determinar la factibilidad de proyectos informáticos estratégicos para la institución, procurando que los mismos mejoren la calidad y oportunidad de los servicios sustantivos que se brindan a los usuarios.

Diseñar, desarrollar e implementar investigaciones tecnológicas tendientes al desarrollo de sistemas de información o aplicaciones informáticas para procesos de trabajo complejos, de impacto a nivel nacional, así como brindar el mantenimiento correspondiente.

Coordinar procesos de trabajo o proyectos informáticos estratégicos, asignando, orientando y revisando las labores técnicas que realizan funcionarios de menor nivel, procurando el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el período correspondiente.

Diseñar la estructura lógica y física de sistemas de información o aplicación y determinar el tipo de organización, métodos de acceso y otros elementos conexos, para lo cual recopila y analiza la información del sistema o aplicación que se desarrollará para la respectiva Unidad, así como brindar el respectivo mantenimiento de los mismos.

Realizar programas a los sistemas de información o bien asesorar a los programadores que participan en un proyecto, cuando las necesidades de la institución así lo ameriten.

Crear manuales de operación, instructivos y otros medios técnicos similares, que muestran la secuencia del proceso automatizado en proyectos que permitan almacenar la documentación del sistema de información tanto en el nivel técnico



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

como en el de usuario, según las normas y otros estándares vigentes en su respectiva Unidad.

Capacitar a usuarios en el uso de sistemas de información, aplicaciones, uso de software y hardware, según necesidades específicas.

Coordinar y realizar estudios de auditoría de sistemas, definiendo metodologías, emitiendo criterios y planteando recomendaciones sobre las situaciones que no se ajustan a las normas de calidad y seguridad establecidas.

Analizar las necesidades de los usuarios y determinar programas, configuraciones y soportes lógicos.

Manipular bibliotecas de programas dentro de la programación a objetos.

Crear bases de datos de los sistemas de producción, velando por su mantenimiento, respaldo, restauración, seguridad e integridad, facilidad de uso y productividad.

Generar las sentencias de control para ejecutar los utilitarios del sistema y para el arranque del sistema de comunicación de datos.

Revisar la codificación y pruebas de los sistemas de información diseñados.

Realizar migraciones de información de un diccionario o sistemas de comunicación a otros (cambio de versión).

Diseñar y establecer procedimientos de respaldos y recuperación para diccionarios, en áreas de producción.

Crear y establecer reportes del comportamiento del sistema en cuanto al tiempo de ejecución.

Establecer e implementar procedimientos de seguridad para el sistema de comunicación de datos, relacionados con la red de teleproceso.

Establecer los requerimientos para el equipo de contención de comunicaciones y de diagnóstico.

Atender y resolver las consultas planteadas por sus superiores, compañeros de trabajo y usuarios en general.

Ejecutar otras actividades relacionadas con su formación y área de actividad del puesto.





## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

### **CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES**

#### **SUPERVISION RECIBIDA:**

Trabaja con independencia, siguiendo la política institucional y la legislación aplicable a su área de actividad y formación específica, de manera que tiene libertad para establecer sistemas o métodos de trabajo con el fin de hacer frente a situaciones imprevistas o poco comunes que surgen durante el desarrollo del trabajo. Requiere de juicio para administrar información, procedimientos o políticas aplicables a cada situación que se presenta en el desarrollo de las actividades, así como creatividad para elaborar estudios, proyectos y proponer mejoras a los procesos de trabajo de la Dependencia en la que labora.

Su labor es evaluada por medio del análisis de los informes que presenta, la toma de decisiones en la coordinación técnica de equipos de trabajo, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, así como la calidad, oportunidad y exactitud de los sistemas de información y aplicaciones que desarrolla, la contribución al trabajo en equipo, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados y el acierto de las recomendaciones.

#### **SUPERVISION EJERCIDA:**

Le puede corresponder coordinar equipos de trabajo, comisiones o unidades pequeñas de la organización, por lo que es responsable de asignar, revisar y dar seguimiento a las labores asignadas a personal de menor nivel que le asiste en la realización de investigaciones y proyectos específicos.

#### **RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES:**

Es responsable por la ejecución oportuna y eficiente de su trabajo dentro de los plazos establecidos, por los aportes que realiza a los procesos de trabajo y a los productos y servicios institucionales de impacto a nivel nacional y que son trascendentales para la Dependencia en la cual labora, así como por su participación en otras actividades y comisiones que contribuyen al logro de los objetivos de la institución.

El trabajo exige la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas. Como parte de su trabajo, debe prevenir, detectar y resolver situaciones conflictivas de diversa índole de manera oportuna y acertada, por lo cual las labores deben realizarse con esmero y cuidado por cuanto podrían acarrear sanciones administrativas e incluso penales, dependiendo de la gravedad de las actuaciones.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

En el ejercicio de su labor, conoce información confidencial contenida en bases de datos o sistemas de información, razón por la cual debe mantener discreción para evitar problemas o inconvenientes que atenten contra los objetivos e intereses institucionales.

### **POR RELACIONES DE TRABAJO:**

La actividad origina relaciones con superiores, compañeros de trabajo, proveedores, usuarios de los sistemas de información, las cuales deben ser atendidas con afabilidad, tacto y discreción.

### **POR EQUIPO Y MATERIALES:**

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Debe responsabilizarse por la utilización adecuada y racional del equipo y los recursos materiales asignados, así como de los sistemas de información que desarrolla, así como reportar cualquier falla para el mantenimiento respectivo. Le corresponde, cuando sea necesario, brindar informes sobre el estado del equipo, útiles y materiales necesarios para realizar el trabajo.

### **CONDICIONES DE TRABAJO:**

Labora en condiciones normales de una oficina. Dependiendo del cargo y de la razón de ser de la Institución para la cual labora, le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas o incluso realizar giras a diferentes lugares del país, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.

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 consecuentemente deterioro de la salud física de los ocupantes de los puestos.

El trabajo demanda realizar esfuerzo mental considerable, por lo cual está expuesto a tensiones y niveles de estrés que pueden provocar enfermedades e incapacidades, debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones.

### **CONSECUENCIA DEL ERROR:**

Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas, materiales, humanas o daños y atrasos en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, por consiguiente, repercutir negativamente en nivel de servicio, la



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución.

La revelación de información confidencial puede causar perjuicios a la organización y hasta daños morales a terceras personas. Los errores podrían generar responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, por lo cual las actividades deben desarrollarse con sumo cuidado y precisión.

### CARACTERISTICAS PERSONALES

#### Habilidades

- Habilidad para la comunicación oral y escrita
- Capacidad analítica y de síntesis
- Iniciativa
- Creatividad
- Habilidad para resolver situaciones imprevistas
- Concentración para organizar el trabajo propio y atender varias actividades en forma simultánea
- Capacidad para percibir las necesidades, intereses y problemas de los demás
- Habilidad para negociar asuntos difíciles de trascendencia institucional
- Habilidad para obtener y analizar información
- Perspectiva Estratégica
- Liderazgo
- Habilidad para trabajar en equipo y respetar diversos puntos de vista
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Habilidad para la toma de decisiones

#### Actitudes

- Discreción por la información confidencial y los casos particulares que conoce.
- Trato amable con superiores, compañeros de trabajo y usuarios
- Orientación al cliente interno / externo
- Presentación personal acorde con las actividades que desarrolla
- Disposición para el cambio constante
- Cooperación
- Empeño e interés en lo que realiza
- Receptivo a sugerencias que mejoren su trabajo
- Buenas relaciones humanas
- Orden y disciplina en los métodos de trabajo



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

- Actitud para el aprendizaje permanente

### OTROS CONOCIMIENTOS

Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante toda su carrera.

Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre:

- Misión, visión y funciones de la institución para la cual labora
- Estatuto de Servicio Civil y su reglamento
- Inglés técnico computacional
- Auditoría de sistemas
- Programación en lenguajes de cuarta generación
- Telecomunicaciones
- Sistemas de control interno y riesgos de sistemas informáticos

### REQUISITOS

Licenciatura en una carrera afín con las actividades de esta clase de puesto.

Cinco años de experiencia en labores profesionales relacionadas con las actividades de esta clase de puesto.

### REQUISITOS LEGALES

Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional (Resolución DG-331-2011 del 23/06/2011 publicado en La Gaceta N° 141 del 21/07/2011).

Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

Declaración de bienes y rendición de la garantía o póliza de fidelidad cuando por ley así se indique para el ejercicio del puesto o cargo.



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### PROFESIONAL JEFE EN INFORMÁTICA 1 (G. de E.)

Código: ver en cada grupo

Comentario [a4]: resolución DG-279-2007 Publicada en La Gaceta N° 240 del 13 de diciembre del 2007, rige 1 de enero del 2008.

#### NATURALEZA DEL TRABAJO

Planeamiento, dirección, coordinación, organización y supervisión de las labores administrativas, técnicas y profesionales que se realizan en un centro de informática sin departamentalización, que desarrolla sistemas y brinda servicios y productos de apoyo o soporte a la gestión interna en una institución.

#### ACTIVIDADES

Dirigir, supervisar y evaluar las actividades técnicas y administrativas que se desarrollan en la Unidad en la que labora, velando por la implementación de métodos y procedimientos de trabajo y de control que le permitan lograr los objetivos propuestos y la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Asignar, orientar y supervisar las labores encomendadas a sus colaboradores, velando porque las mismas se desarrollen en apego a los principios técnicos de su campo de actividad y a las necesidades de los usuarios.

Coordinar el estudio de factibilidad, diseño, desarrollo, ejecución, mantenimiento y documentación de sistemas de información básicos para la realización de actividades sustantivas y de apoyo de la institución en la cual labora.

Definir los aspectos estratégicos en cuanto a orientaciones y necesidades de información de corto y mediano plazo de la Institución, en coordinación con los interesados y responsables de las diferentes unidades organizacionales.

Asesorar al grupo de trabajo, analistas y programadores en los procesos de prueba, desarrollo y evaluación de los proyectos de sistemas de información de mayor dificultad.

Organizar, planificar y dirigir las necesidades que en el campo de la Informática requiera la Institución, mediante proyectos y estrategias organizacionales, para satisfacer las necesidades de usuarios internos y externos.

Dirigir y orientar los proyectos que nacen en su dependencia, de acuerdo con modelos estandarizados internacionalmente aceptados, que garanticen las buenas prácticas en la gestión de los mismos, bajo características de calidad en cuanto a costo, plazo, alcance y satisfacción.

Planificar el cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante el diseño de planes, programas y/o proyectos que establezcan actividades, recursos, costos,



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

plazos, responsables e indicadores de gestión, resultados e impacto, para así brindar la dirección adecuada de su centro de trabajo.

Dirigir de forma efectiva e integrada los planes elaborados, garantizando la creación de valor público, optimizando la eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, para la consecución de los objetivos y la mejora continua de la institución.

Proponer y gestionar políticas, planes y programas de trabajo a ejecutar por la Unidad que dirige, por medio de la articulación de los objetivos con los planes estratégicos institucionales y en armonía con el plan nacional de desarrollo, para el logro del interés público.

Integrar, crear o estimular redes colaborativas, mediante el intercambio de experiencias e información, análisis de casos y soluciones creativas, que impulsen el autodesarrollo y el desarrollo de sus equipos de trabajo.

Promover un ambiente de calidad en las diferentes acciones que se ejecuten en su dependencia, por medio de la estandarización de procedimientos, cumplimiento de normativa vigente, motivación del personal y la búsqueda de mejora continua, con el fin de que los productos y servicios que de éstas se derivan, garanticen la satisfacción del interés público.

Brindar asesoría técnica en la confección de carteles de licitación o compras directas que tengan relación con Hardware o Software a adquirir para la institución.

Resolver consultas técnicas que le plantean sus colaboradores, compañeros de trabajo y usuarios en general, respecto al funcionamiento de los sistemas y aplicaciones informáticas, soporte técnico y tecnologías de infocomunicación en general.

Coordinar los proyectos de informática asignados a su Unidad con funcionarios de otras unidades organizativas.

Gestionar el desarrollo de las personas, por medio de la promoción de oportunidades de aprendizaje y procesos de capacitación permanente, con el fin de forjar un clima laboral en el que los intereses de las personas se armonicen con los objetivos institucionales y mejore su desempeño laboral.

Motivar a sus colaboradores en la implementación de sistemas de control interno en la Unidad a su cargo con el fin de disminuir la probabilidad de que se cometan errores o deficiencias que atenten contra los objetivos organizacionales y servicio a los usuarios.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

Asistir a reuniones con superiores o con sus colaboradores, con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.

Redactar, revisar y firmar informes, proyectos, reglamentos, instructivos, manuales, memorandos, circulares, cartas, mensajes y otros instrumentos técnicos y documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.

Mantener controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en el Centro de Informática bajo su responsabilidad, velando porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.

Supervisar y controlar que los documentos que se confeccionan y tramitan en la Unidad bajo su responsabilidad, sean preparados de forma correcta de acuerdo con los programas respectivos.

Velar por la correcta aplicación de las normas, disposiciones y reglamentos que regulan o tengan relación con la materia informática, así como el control administrativo y disciplinario de sus colaboradores.

Impartir charlas, cursos y otras actividades de capacitación, sobre temas relacionados con su campo de actividad o formación.

Ejecutar otras tareas relacionadas con la especialidad del puesto o con su formación.

### **CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES**

#### **SUPERVISION RECIBIDA**

Trabaja con independencia, con base en los problemas y situaciones que son puestos bajo su conocimiento, de acuerdo con métodos y procedimientos, planes estratégicos y operativos, políticas, legislación y directrices aplicables a su campo de actividad. Requiere de juicio para manejar información, procedimientos o políticas sobre cada situación que se presenta en el desarrollo de las actividades.

Su labor es evaluada por medio del análisis de los informes que presenta, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, la comprobación de su aptitud para organizar y dirigir, así como por la verificación de la calidad, oportunidad y exactitud de los resultados obtenidos, la contribución al trabajo en equipo, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados y el acierto de las recomendaciones.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

### **SUPERVISION EJERCIDA**

Le corresponde organizar, coordinar, asignar y supervisar el trabajo de técnicos y profesionales en informática, por lo que es responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades a ellos asignadas.

### **RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES**

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada para planear, coordinar, dirigir y supervisar actividades sustantivas o de apoyo administrativo de la institución. Los puestos con esta clase exigen a su ocupante, el cumplimiento de las funciones de la dependencia que dirige, bajo criterios de oportunidad, calidad y el respeto al marco jurídico vigente.

Es responsable por el trabajo asignado a sus colaboradores, por lo cual debe dar seguimiento requerido y además, por la toma de decisiones acertadas, por lo cual debe explorar previamente alternativas, prevenir, detectar y resolver situaciones conflictivas de diversa índole de manera oportuna y eficiente, minimizando costos y aumentando las ventajas para la organización. Asimismo, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

De igual forma, resulta responsable por los aportes y mejoras que efectúe a los procesos de trabajo propios de la Unidad bajo su responsabilidad.

### **POR RELACIONES DE TRABAJO**

La actividad origina relaciones constantes con superiores, colaboradores, funcionarios de instituciones públicas y de empresas privadas, nacionales y extranjeras, y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad, preservando el diálogo armónico y el respeto en sus planteamientos.

Debe sostener la calidad de los vínculos regulares y crear nuevos, en los cuales debe representar los intereses del centro de trabajo que lidera y fortalecer la imagen como representante de ésta y de su institución.

### **POR EQUIPO Y MATERIALES**

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Debe responsabilizarse por la utilización adecuada y racional del equipo y los recursos materiales asignados, así como de los sistemas de información, vehículos y otros que le son suministrados para el desarrollo de las actividades.





## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### CONDICIONES DE TRABAJO

Labora en condiciones normales de una Oficina. Dependiendo del cargo y de la razón de ser de la Institución para la cual labora, le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.

La actividad demanda esfuerzo mental para analizar situaciones e información muy variada, con el fin de emitir criterio profesional, adaptarse a circunstancias cambiantes en forma permanente y promover una toma de decisiones oportuna y eficaz.

Por la índole de las funciones y las demandas de los usuarios, el trabajo puede originar situaciones de intenso estrés, que pueden provocar enfermedades e incapacidades temporales.

### CONSECUENCIA DEL ERROR

Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas cuantiosas, daños, atrasos o confusiones en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, la calidad del servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución.

### CARACTERISTICAS PERSONALES

#### Habilidades:

- Autocontrol
- Capacidad de negociación
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Capacidad interpersonal
- Capacidad para crear valor público
- Capacidad para la conducción de su Unidad tratando de obtener el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles
- Capacidad para percibir las necesidades, intereses y problemas de los demás
- Capacidad para tomar decisiones estratégicas en forma acertada
- Creatividad
- Comunicación efectiva
- Concentración para organizar el trabajo propio y atender varias actividades en forma simultánea
- Gestión digital



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

- Habilidad para gestionar la participación ciudadana
- Habilidad para relacionarse con el entorno sociopolítico interno de la institución en que labora
- Habilidad para trabajar en equipo
- Liderazgo
- Manejo y resolución de situaciones imprevistas
- Manejo de conflictos
- Manejo emocional
- Resolución de problemas
- Visión estratégica

### Actitudes:

- Buenas relaciones humanas
- Compromiso con el servicio público y orientación al ciudadano
- Dinamismo, paciencia, tolerancia, entusiasmo, cooperación y afabilidad.
- Discreción y lealtad a la institución Identificación y compromiso con la visión, misión y objetivos de la institución que representa.
- Disposición para forjar un clima de interés por las soluciones novedosas
- Empeño e interés en lo que realiza
- Escuchar con empatía
- Gestión del cambio
- Integridad
- Orden y disciplina en los métodos de trabajo
- Orientación hacia el cliente interno y externo
- Pro-actividad
- Receptivo a sugerencias que mejoren el trabajo realizado y permitan eficaz y eficientemente el cumplimiento de los objetivos

### CONOCIMIENTOS

- Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante toda su carrera.

Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre:

- Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense.
- El entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional.



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

- Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora
- Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público.
- Conocimiento del entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional.
- Idioma inglés.
- Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.

### REQUISITOS

#### **Grupo A** (Grupo transitorio según artículo 4 de la resolución DG-279-2007)

**Código: 0401066**

Bachiller universitario en una carrera universitaria atinente con el cargo.

Seis años de experiencia en labores profesionales relacionadas con las actividades de esta clase de puesto.

#### **Grupo B**

**Código: 0405067**

Licenciatura en una carrera universitaria atinente con el cargo.

**Seis** años de experiencia en labores profesionales relacionadas con las actividades de esta clase de puesto.

### REQUISITOS LEGALES

Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional (Resolución DG-331-2011 del 23/06/2011 publicado en La Gaceta N° 141 del 21/07/2011).

Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresa así lo indique.



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### PROFESIONAL JEFE EN INFORMÁTICA 2

Código: 0405068

Comentario [a5]: resolución DG-279-2007 Publicada en La Gaceta N° 240 del 13 de diciembre del 2007, rige 1 de enero del 2008.

#### NATURALEZA DEL TRABAJO

Planeamiento, dirección, coordinación, organización y supervisión de las labores administrativas, técnicas y profesionales que se realizan en un centro de informática departamentalizado, que desarrolla sistemas, brinda servicios y productos de apoyo o soporte a la gestión interna y externa de una institución, cuyos servicios son de trascendencia nacional o dirección, coordinación, organización y supervisión de un Departamento en una Dirección de Informática cuyos servicios o productos son de trascendencia e impacto a nivel nacional.

#### ACTIVIDADES

Dirigir, supervisar y evaluar las actividades técnicas y administrativas que se desarrollan en la Unidad en la que labora, velando por la implementación de métodos y procedimientos de trabajo y de control que le permitan lograr los objetivos propuestos y la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Asignar, orientar y supervisar las labores encomendadas a sus colaboradores, velando porque las mismas se desarrollen en apego a los principios técnicos de su campo de actividad y a las necesidades de los usuarios.

Coordinar el estudio de factibilidad, diseño, desarrollo, ejecución, mantenimiento y documentación de sistemas de información básicos para el desarrollo de actividades sustantivas y de apoyo de la institución para la cual labora.

Definir los aspectos estratégicos en cuanto a orientaciones y necesidades de información de corto y mediano plazo de la Institución. en coordinación con los interesados y responsables de las Áreas o Procesos.

Asesorar al grupo de trabajo, analistas y programadores en los procesos de prueba, desarrollo y evaluación de los proyectos de sistemas de información de gran dificultad.

Organizar, planificar y dirigir las necesidades que en el campo de la Informática requiera la Institución, mediante proyectos y estrategias organizacionales, para satisfacer las necesidades de usuarios internos y externos.

Dirigir y orientar los proyectos que nacen en su dependencia, de acuerdo con modelos estandarizados internacionalmente aceptados, que garanticen las buenas prácticas en la gestión de los mismos, bajo características de calidad en cuanto a costo, plazo, alcance y satisfacción.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

Planificar el cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante el diseño de planes, programas y/o proyectos que establezcan actividades, recursos, costos, plazos, responsables e indicadores de gestión, resultados e impacto, para así brindar la dirección adecuada de su centro de trabajo.

Dirigir de forma efectiva e integrada los planes elaborados, garantizando la creación de valor público, optimizando la eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, para la consecución de los objetivos y la mejora continua de la institución.

Integrar, crear o estimular redes colaborativas, mediante el intercambio de experiencias e información, análisis de casos y soluciones creativas, que impulsen el autodesarrollo y el desarrollo de sus equipos de trabajo.

Promover un ambiente de calidad en las diferentes acciones que se ejecuten en su dependencia, por medio de la estandarización de procedimientos, cumplimiento de normativa vigente, motivación del personal y la búsqueda de mejora continua, con el fin de que los productos y servicios que de éstas se derivan, garanticen la satisfacción del interés público.

Coordinar el estudio de factibilidad, el diseño, desarrollo, ejecución, mantenimiento y documentación de sistemas de información, fundamentales para el desarrollo de actividades sustantivas y de apoyo de la institución.

Proponer y gestionar políticas, planes y programas de trabajo a ejecutar por la Unidad que dirige, por medio de la articulación de los objetivos con los planes estratégicos institucionales y en armonía con el plan nacional de desarrollo, para el logro del interés público.

Velar por la correcta aplicación de las normas, disposiciones y reglamentos que regulan o tengan relación con la materia informática, así como el control administrativo y disciplinario de sus colaboradores.

Brindar asesoría técnica en la confección de carteles de licitación o compras directas que tengan relación con Hardware o Software a adquirir para la institución.

Resolver consultas técnicas que le plantean sus colaboradores, compañeros de trabajo y usuarios en general, respecto al funcionamiento de los sistemas y aplicaciones informáticas, soporte técnico y tecnologías de infocomunicación en general.

Coordinar los proyectos de informática asignados a su Unidad con funcionarios de otras unidades organizativas.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

Gestionar el desarrollo de las personas, por medio de la promoción de oportunidades de aprendizaje y procesos de capacitación permanente, con el fin de forjar un clima laboral en el que los intereses de las personas se armonicen con los objetivos institucionales y mejore su desempeño laboral.

Motivar a sus colaboradores en la implementación de sistemas de control interno en la Unidad a su cargo con el fin de disminuir la probabilidad de que se cometan errores o deficiencias que atenten contra los objetivos organizacionales y servicio a los usuarios.

Asistir a reuniones con superiores o con sus colaboradores, con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.

Redactar, revisar y firmar informes, proyectos, reglamentos, instructivos, manuales, memorandos, circulares, cartas, mensajes y otros instrumentos técnicos y documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.

Mantener controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en el Centro de Informática bajo su responsabilidad, velando porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.

Supervisar y controlar que los documentos que se confeccionan y tramitan en la Unidad bajo su responsabilidad, sean preparados de forma correcta de acuerdo con los programas respectivos.

Velar por el adecuado uso del equipo de cómputo que se asigna a su Unidad y al resto de instancias de la institución para la cual labora y brindar o tramitar la reparación del mismo, cuando se presenten fallas.

Impartir charlas, cursos y otras actividades de capacitación, sobre temas relacionados con su campo de actividad o formación.

Ejecutar otras tareas relacionadas con la especialidad del puesto o con su formación.

### **CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES**

#### **SUPERVISION RECIBIDA**

Trabaja con independencia, con base en los problemas y situaciones que son puestos bajo su conocimiento, de acuerdo con métodos y procedimientos, planes estratégicos y operativos, políticas, legislación y directrices aplicables a su campo



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

de actividad. Requiere de juicio para manejar información, procedimientos o políticas sobre cada situación que se presenta en el desarrollo de las actividades.

Su labor es evaluada por medio del análisis de los informes que presenta, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, la comprobación de su aptitud para organizar y dirigir, así como por la verificación de la calidad, oportunidad y exactitud de los resultados obtenidos, la contribución al trabajo en equipo, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados y el acierto de las recomendaciones.

### **SUPERVISION EJERCIDA**

Le corresponde organizar, coordinar, asignar y supervisar el trabajo de técnicos y profesionales en informática, por lo que es responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades a ellos asignadas.

### **RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES**

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada para planear, coordinar, dirigir y supervisar actividades sustantivas o de apoyo administrativo de la institución. Los puestos con esta clase exigen a su ocupante, el cumplimiento de las funciones de la dependencia que dirige, bajo criterios de oportunidad, calidad y el respeto al marco jurídico vigente.

Es responsable por el trabajo asignado a sus colaboradores, por lo cual debe dar seguimiento requerido y además, por la toma de decisiones acertadas, por lo cual debe explorar previamente alternativas, prevenir, detectar y resolver situaciones conflictivas de diversa índole de manera oportuna y eficiente, minimizando costos y aumentando las ventajas para la organización. Asimismo, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

De igual forma, resulta responsable por los aportes y mejoras que efectúe a los procesos de trabajo propios de la Unidad bajo su responsabilidad.

### **POR RELACIONES DE TRABAJO**

La actividad origina relaciones constantes con superiores, colaboradores, funcionarios de instituciones públicas y de empresas privadas, nacionales y extranjeras y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad, preservando el diálogo armónico y el respeto en sus planteamientos.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

Debe sostener la calidad de los vínculos regulares y crear nuevos, en los cuales debe representar los intereses del centro de trabajo que lidera y fortalecer la imagen como representante de ésta y de su institución.

### **POR EQUIPO Y MATERIALES**

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Debe responsabilizarse por la utilización adecuada y racional del equipo y los recursos materiales asignados, así como de los sistemas de información, vehículos y otros que le son suministrados para el desarrollo de las actividades.

### **CONDICIONES DE TRABAJO**

Labora en condiciones normales de una Oficina. Dependiendo del cargo y de la razón de ser de la Institución para la cual labora, le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.

La actividad demanda esfuerzo mental para analizar situaciones e información muy variada, con el fin de emitir criterio profesional, adaptarse a circunstancias cambiantes en forma permanente y promover una toma de decisiones oportuna y eficaz.

Por la índole de las funciones y las demandas de los usuarios, el trabajo puede originar situaciones de intenso estrés, que pueden provocar enfermedades e incapacidades temporales.

### **CONSECUENCIA DEL ERROR**

Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas cuantiosas, daños, atrasos o confusiones en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, la calidad del servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución.

### **CARACTERISTICAS PERSONALES**

#### **Habilidades:**

- Autocontrol
- Capacidad de negociación
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Capacidad interpersonal
- Capacidad para crear valor público





## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

- Capacidad para la conducción de su Unidad tratando de obtener el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles
- Capacidad para percibir las necesidades, intereses y problemas de los demás
- Capacidad para tomar decisiones estratégicas en forma acertada
- Creatividad
- Comunicación efectiva
- Concentración para organizar el trabajo propio y atender varias actividades en forma simultánea
- Gestión digital
- Habilidad para gestionar la participación ciudadana
- Habilidad para relacionarse con el entorno sociopolítico interno de la institución en que labora
- Habilidad para trabajar en equipo
- Liderazgo
- Manejo y resolución de situaciones imprevistas
- Manejo de conflictos
- Manejo emocional
- Resolución de problemas
- Visión estratégica

### Actitudes:

- Buenas relaciones humanas
- Compromiso con el servicio público y orientación al ciudadano
- Dinamismo, paciencia, tolerancia, entusiasmo, cooperación y afabilidad.
- Discreción y lealtad a la institución
- Identificación y compromiso con la visión, misión y objetivos de la institución que representa.
- Disposición para forjar un clima de interés por las soluciones novedosas
- Empeño e interés en lo que realiza
- Escuchar con empatía
- Gestión del cambio
- Integridad
- Orden y disciplina en los métodos de trabajo
- Orientación hacia el cliente interno y externo
- Pro-actividad
- Receptivo a sugerencias que mejoren el trabajo realizado y permitan eficaz y eficientemente el cumplimiento de los objetivos



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### CONOCIMIENTOS

- Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante toda su carrera.

Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre:

- Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense.
- El entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional.
- Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora
- Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público.
- Conocimiento del entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional.
- Idioma inglés.
- Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.

### REQUISITOS

Licenciatura en una carrera afín con el campo de la informática y computación.

**Seis** años de experiencia en labores profesionales relacionadas con las actividades de esta clase de puesto, de los cuales al menos **dos** años debe haber supervisado personal profesional

### REQUISITOS LEGALES

Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional (Resolución DG-331-2011 del 23/06/2011 publicado en La Gaceta N° 141 del 21/07/2011).

Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresa que así lo indique.



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### PROFESIONAL JEFE EN INFORMÁTICA 3

Código: 0405069

**Comentario [a6]:** resolución DG-279-2007 Publicada en La Gaceta Nº 240 del 13 de diciembre del 2007, rige 1 de enero del 2008.

#### NATURALEZA DEL TRABAJO

Planeamiento, dirección, coordinación, organización y supervisión de las labores administrativas, técnicas y profesionales que se realizan en un centro de informática especializado y complejo, que desarrolla sistemas y mantiene programas informáticos con servicios de impacto y trascendencia nacional.

#### ACTIVIDADES

Planear, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las labores tecnológicas y administrativas del Centro que dirige, velando porque los sistemas de información y aplicaciones de ámbito nacional en el campo informático, se desarrollen con base en las necesidades institucionales y de sus usuarios.

Implementar métodos y procedimientos de trabajo y de control en la Unidad que dirige con el fin de lograr los objetivos propuestos.

Asignar, orientar y supervisar las labores encomendadas a sus colaboradores, velando porque las mismas se desarrollen en apego a los principios técnicos de su campo de actividad y a las necesidades de los usuarios.

Coordinar el estudio de factibilidad, diseño, desarrollo, ejecución, mantenimiento y documentación de sistemas de información básicos para el desarrollo de actividades sustantivas y de apoyo de la institución para la cual labora.

Definir los aspectos estratégicos en cuanto a orientaciones y necesidades de información de corto y mediano plazo de la Institución, en coordinación con los interesados y responsables de las Áreas o Procesos.

Asesorar al grupo de trabajo, analistas y programadores en los procesos de prueba, desarrollo y evaluación de los proyectos de sistemas de información de gran dificultad.

Organizar, planificar y dirigir las necesidades que en el campo de la Informática requiera la Institución, mediante proyectos y estrategias organizacionales, para satisfacer las necesidades de usuarios internos y externos.

Dirigir y orientar los proyectos que nacen en su dependencia, de acuerdo con modelos estandarizados internacionalmente aceptados, que garanticen las buenas prácticas en la gestión de los mismos, bajo características de calidad en cuanto a costo, plazo, alcance y satisfacción.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

Planificar el cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante el diseño de planes, programas y/o proyectos que establezcan actividades, recursos, costos, plazos, responsables e indicadores de gestión, resultados e impacto, para así brindar la dirección adecuada de su centro de trabajo.

Dirigir de forma efectiva e integrada los planes elaborados, garantizando la creación de valor público, optimizando la eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, para la consecución de los objetivos y la mejora continua de la institución.

Proponer y gestionar políticas, planes y programas de trabajo a ejecutar por la Unidad que dirige, por medio de la articulación de los objetivos con los planes estratégicos institucionales y en armonía con el plan nacional de desarrollo, para el logro del interés público.

Integrar, crear o estimular redes colaborativas, mediante el intercambio de experiencias e información, análisis de casos y soluciones creativas, que impulsen el autodesarrollo y el desarrollo de sus equipos de trabajo.

Promover un ambiente de calidad en las diferentes acciones que se ejecuten en su dependencia, por medio de la estandarización de procedimientos, cumplimiento de normativa vigente, motivación del personal y la búsqueda de mejora continua, con el fin de que los productos y servicios que de éstas se derivan, garanticen la satisfacción del interés público.

Coordinar el estudio de factibilidad, el diseño, desarrollo, ejecución, mantenimiento y documentación de sistemas de información, fundamentales para el desarrollo de actividades sustantivas y de apoyo de la institución.

Proponer y gestionar políticas, planes y programas de trabajo a ejecutar por la Unidad que dirige, por medio de la articulación de los objetivos con los planes estratégicos institucionales y en armonía con el plan nacional de desarrollo, para el logro del interés público.

Velar por la correcta aplicación de las normas, disposiciones y reglamentos que regulan o tengan relación con la materia informática, así como el control administrativo y disciplinario de sus colaboradores.

Brindar asesoría técnica en la confección de carteles de licitación o compras directas que tengan relación con Hardware o Software a adquirir para la institución.

Resolver consultas técnicas que le plantean sus colaboradores, compañeros de trabajo y usuarios en general, respecto al funcionamiento de los sistemas y aplicaciones informáticas, soporte técnico y tecnologías de infocomunicación en general.



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Coordinar los proyectos de informática asignados a su Unidad con funcionarios de otras unidades organizativas.

Gestionar el desarrollo de las personas, por medio de la promoción de oportunidades de aprendizaje y procesos de capacitación permanente, con el fin de forjar un clima laboral en el que los intereses de las personas se armonicen con los objetivos institucionales y mejore su desempeño laboral.

Motivar a sus colaboradores en la implementación de sistemas de control interno en la Unidad a su cargo con el fin de disminuir la probabilidad de que se cometan errores o deficiencias que atenten contra los objetivos organizacionales y servicio a los usuarios.

Asistir a reuniones con superiores o con sus colaboradores, con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.

Redactar, revisar y firmar informes, proyectos, reglamentos, instructivos, manuales, memorandos, circulares, cartas, mensajes y otros instrumentos técnicos y documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.

Mantener controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en el Centro de Informática bajo su responsabilidad, velando porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.

Supervisar y controlar que los documentos que se confeccionan y tramitan en la Unidad bajo su responsabilidad, sean preparados de forma correcta de acuerdo con los programas respectivos.

Velar por el adecuado uso del equipo de cómputo que se asigna a su Unidad y al resto de instancias de la institución para la cual labora y brindar o tramitar la reparación del mismo, cuando se presenten fallas.

Impartir charlas, cursos y otras actividades de capacitación, sobre temas relacionados con su campo de actividad o formación.

Ejecutar otras tareas relacionadas con la especialidad del puesto o con su formación.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

### **CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES**

#### **SUPERVISION RECIBIDA**

Trabaja con independencia técnica, siguiendo la política, plan estratégico y operativo de la institución, los procedimientos y métodos establecidos, la legislación y principios que regula su campo de actividad. Requiere de juicio para manejar información, procedimientos o políticas sobre cada situación que se presenta en el desarrollo de las actividades.

Su labor es evaluada por medio del análisis de los informes que presenta, los aportes originales a las actividades asignadas, el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, la comprobación de su aptitud para organizar, coordinar y dirigir, así como por la verificación de la calidad, oportunidad y exactitud de los resultados obtenidos, la eficacia y eficiencia de los métodos empleados y el acierto de las recomendaciones.

#### **SUPERVISION EJERCIDA**

Le corresponde organizar, coordinar, asignar y supervisar el trabajo de técnicos y profesionales en informática, por lo que es responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades a ellos asignadas.

#### **RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES**

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada para planear, coordinar, dirigir y supervisar actividades sustantivas o de apoyo administrativo de la institución. Los puestos con esta clase exigen a su ocupante, el cumplimiento de las funciones de la dependencia que dirige, bajo criterios de oportunidad, calidad y el respeto al marco jurídico vigente.

Es responsable por el trabajo asignado a sus colaboradores, por lo cual debe dar seguimiento requerido y además, por la toma de decisiones que realice, por lo cual debe explorar previamente alternativas, prevenir, detectar y resolver situaciones conflictivas de diversa índole de manera oportuna y acertada, minimizando costos y aumentando las ventajas para la organización. Asimismo, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

De igual forma, resulta responsable por los aportes y mejoras que efectúe a los procesos de trabajo propios de la Unidad bajo su responsabilidad.



## **DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

### **POR RELACIONES DE TRABAJO**

La actividad origina relaciones constantes con superiores, colaboradores, funcionarios de instituciones públicas y de empresas privadas, nacionales y extranjeras, y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con confidencialidad, tacto y afabilidad, preservando el diálogo armónico y el respeto en sus planteamientos.

Debe sostener la calidad de los vínculos regulares y crear nuevos, en los cuales debe representar los intereses del centro de trabajo que lidera y fortalecer la imagen como representante de ésta y de su institución.

### **POR EQUIPO Y MATERIALES**

Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Debe responsabilizarse por la utilización adecuada y racional del equipo y los recursos materiales asignados, así como de los sistemas de información, vehículos y otros que le son suministrados para el desarrollo de las actividades.

### **CONDICIONES DE TRABAJO**

Labora en condiciones normales de una Oficina. Dependiendo del cargo y de la razón de ser de la Institución para la cual labora, le puede corresponder visitar otras instituciones públicas y empresas privadas, así como laborar fuera de su jornada ordinaria, cuando las necesidades institucionales así lo ameriten.

La actividad demanda esfuerzo mental para analizar situaciones e información muy variada, con el fin de emitir criterio profesional, adaptarse a circunstancias cambiantes en forma permanente y promover una toma de decisiones oportuna y eficaz.

Por la índole de las funciones y las demandas de los usuarios, el trabajo puede originar situaciones de intenso estrés, que pueden provocar enfermedades e incapacidades temporales.

### **CONSECUENCIA DEL ERROR**

Los errores cometidos pueden provocar pérdidas económicas cuantiosas, daños, atrasos o confusiones en la planeación y el control de las actividades desempeñadas, la calidad del servicio, la toma de decisiones y el desenvolvimiento organizacional de la dependencia donde labora, creando una mala imagen para la institución.



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

### CARACTERISTICAS PERSONALES

#### Habilidades:

- Autocontrol
- Capacidad de negociación
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Capacidad interpersonal
- Capacidad para crear valor público
- Capacidad para la conducción de su Unidad tratando de obtener el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles
- Capacidad para percibir las necesidades, intereses y problemas de los demás
- Capacidad para tomar decisiones estratégicas en forma acertada
- Creatividad
- Comunicación efectiva
- Concentración para organizar el trabajo propio y atender varias actividades en forma simultánea
- Gestión digital
- Habilidad para gestionar la participación ciudadana
- Habilidad para relacionarse con el entorno sociopolítico interno de la institución en que labora
- Habilidad para trabajar en equipo
- Liderazgo
- Manejo y resolución de situaciones imprevistas
- Manejo de conflictos
- Manejo emocional
- Resolución de problemas
- Visión estratégica

#### Actitudes:

- Buenas relaciones humanas
- Compromiso con el servicio público y orientación al ciudadano
- Dinamismo, paciencia, tolerancia, entusiasmo, cooperación y afabilidad
- Discreción y lealtad a la institución
- Identificación y compromiso con la visión, misión y objetivos de la institución que representa
- Disposición para forjar un clima de interés por las soluciones novedosas
- Empeño e interés en lo que realiza
- Escuchar con empatía
- Gestión del cambio
- Integridad





## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

- Orden y disciplina en los métodos de trabajo
- Orientación hacia el cliente interno y externo
- Pro-actividad
- Receptivo a sugerencias que mejoren el trabajo realizado y permitan eficaz y eficientemente el cumplimiento de los objetivos

### CONOCIMIENTOS

- Debe mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias de su especialidad, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar su idoneidad permanente, por cuanto su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante toda su carrera.

Además de los conocimientos propios de su formación, es elemental que conozca sobre:

- Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense.
- El entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional.
- Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora
- Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público.
- Conocimiento del entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional.
- Idioma inglés.
- Sistemas informáticos propios de la dependencia donde se ubica, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.

### REQUISITOS

Licenciatura en una carrera universitaria atinente con el cargo.

**Siete** años de experiencia en labores profesionales relacionadas con las actividades de esta clase de puesto, de los cuales al menos **tres** debe haber supervisado personal profesional.

### REQUISITOS LEGALES

Incorporación al Colegio Profesional Respectivo, cuando su ley así lo establezca para el ejercicio del correspondiente grado y área profesional (Resolución DG-331-2011 del 23/06/2011 publicado en La Gaceta N° 141 del 21/07/2011).



## DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Licencia de conducir cuando el puesto lo exija.

Declaración de bienes y rendir la garantía o póliza de fidelidad cuando el puesto, por ley expresa así lo indique.