

TÉCNICO(A) EN INFORMÁTICA

NIVEL OCUPACIONAL

Técnico

CATEGORÍA

105 / 706

ROL

Técnico(a) de Soporte de TI

Técnico(a) de Telecomunicaciones

NATURALEZA DE LA CLASE

Realizar un diagnóstico técnico y ejecutar la solución derivada de las actividades de instalación, pruebas, mantenimiento y actualización de los equipos de cómputo y/o de las telecomunicaciones; aunado, a la configuración y mantenimiento de las soluciones tecnológicas asociadas a los equipos de cómputo y aplicaciones.

REQUISITOS

OBLIGATORIOS

OPCIÓN 1:

- Bachiller en Educación Media.
- 96 créditos aprobados en carreras afines a la tecnología, de una universidad pública o privada, de manera consecutiva conforme al programa oficial de la carrera que le faculte para el desempeño del puesto.
- Mínimo 24 meses de experiencia en labores afines al cargo.
- Licencia de conducir B1 al día.

OPCIÓN 2:

- Título de Técnico Medio de Colegio Técnico Profesional (MEP) en alguna rama de la Informática.
- Mínimo 24 meses de experiencia en labores afines al cargo.
- Licencia de conducir B1 al día.

OPCIÓN 3:

- Técnico certificado de la currícula CCNA (del Inglés Cisco Certified Networking Associate) con IT Essentials (para telecomunicaciones).
- Mínimo 24 meses de experiencia en labores afines al cargo.
- Licencia de conducir B1 al día.

REQUISITOS

DESEABLES

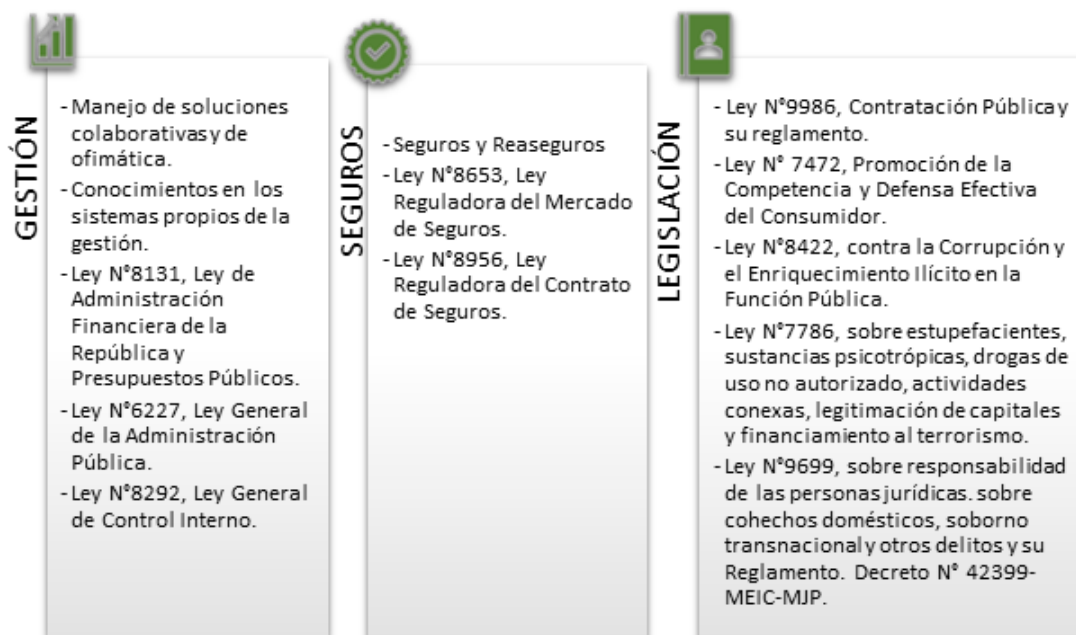
- Conocimiento sobre marcos de gestión, buenas prácticas, metodologías ágiles y gestión de riesgos en tecnologías.
- Comprensión y lectura del idioma inglés, para los casos específicos que el puesto requiera previa definición de Cultura y Talento.

Adicionalmente al rol de Técnico(a) en Telecomunicaciones se solicita:

- Conocimiento en sistemas operativos de redes telemáticas.
- Conocimiento en seguridad en telecomunicaciones.
- Conocimiento de soluciones basadas tecnologías en nube.

CONOCIMIENTOS

GENERALES



COMPETENCIAS

Este puesto exige un nivel 2 de desarrollo en:

CARDINALES	Orientación al cliente	2
	Orientación a resultados	2
	Contribución	2
	Agilidad	2
ESPECÍFICAS	Orientación al detalle y la calidad	2
	Pensamiento ágil	2
	Enfoque hacia la mejora continua	2

RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

- Dar mantenimiento, soporte e instalación de hardware y soluciones tecnológicas asociadas a los equipos de cómputo de la organización, donde le corresponde realizar diagnósticos para conocer su funcionalidad y estado.
- Atender y resolver incidentes y problemas técnicos que presenten los usuarios finales en el uso del hardware, soluciones tecnológicas y/o telecomunicaciones. Asociado con esta actividad, debe participar en el rol de disponibilidad que corresponde para la atención de eventos o incidencias fuera de la jornada ordinaria.
- Brindar soporte y capacitación a los usuarios finales en el uso adecuado del equipo y las soluciones tecnológicas, promoviendo un uso eficiente y seguro de estos.
- Participar en los procesos de contratación administrativa de productos y servicios de tecnologías. Entre estas labores, puede corresponderle la coordinación con proveedores de la organización según su nivel.
- Recibir y revisar el equipo de cómputo entregado por los proveedores a fin de verificar que se ajuste a las condiciones establecidas en el cartel.
- Realizar el reporte y actualización sobre el inventario de los equipos, según la gestión que derive el movimiento de los activos de tecnología, en el ejercicio de las responsabilidades descritas.

- Verificar estándares, políticas y procedimientos sobre operación, ciberseguridad, respaldos, telecomunicaciones, actividades relacionadas a tecnologías en la organización.
- Elaborar la documentación de las labores técnicas del área, informes técnicos, así como manuales de usuarios en las diferentes plataformas de acuerdo con los lineamientos que establecen los marcos de trabajo vigentes para estos fines.

RESPONSABILIDADES GENERALES

- Participar en la definición e implementación de los controles de los procesos a su cargo, de manera que las gestiones se encuentren claramente documentadas, a fin de asegurar la confiabilidad de la información.
- Conocer y cumplir -de forma estricta- con la normativa aplicable en la realización de sus tareas y reportar a los superiores cualquier tipo de incumplimiento; así como, gestionar el riesgo de cumplimiento asociado a su puesto de trabajo.
- Participar en las actividades de capacitación relacionadas con cumplimiento normativo en general, así como en todas aquellas de interés organizacional que se planifiquen.
- Ejercer las demás funciones y facultades afines al puesto –en tiempo y forma- que le correspondan, de conformidad con la ley, las políticas, los reglamentos, códigos, programas, disposiciones, manuales y demás normativa aplicable.

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación					
Versión:	Elaborad o por:	Revisad o por:	Aprobado por:	Descripción del cambio:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1					
2	DVQ/MP B	ECB/AG M	Gerencia		G-01471-2016 (25/04/2016)
3	FTL	DVQ/EC B	Gerencia		G-01672-2019 (27.04.2019)
4	PCA	MCG	AAA		Mediante memorándum del 21.07.2022
5	PCA	MCG	Gerencia		G-02519-2023 (01/07/2023)
6	PCA	MCG	AAA		Mediante memorándum del 25.07.2023
7	VHM	MCG	Gerencia General	Actualización de competencias y formato	G-01458-2024 (25.04.2024)
8	KAR	MCG	TVS	Incorporación de categoría de salario integral	Mediante memorándum (23.07.2024)

