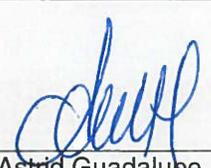
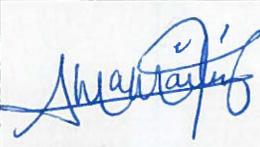


MANUAL DE DESCRIPTORES DE PUESTOS: GERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	Aprobación:	Nivel:	Código:
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8

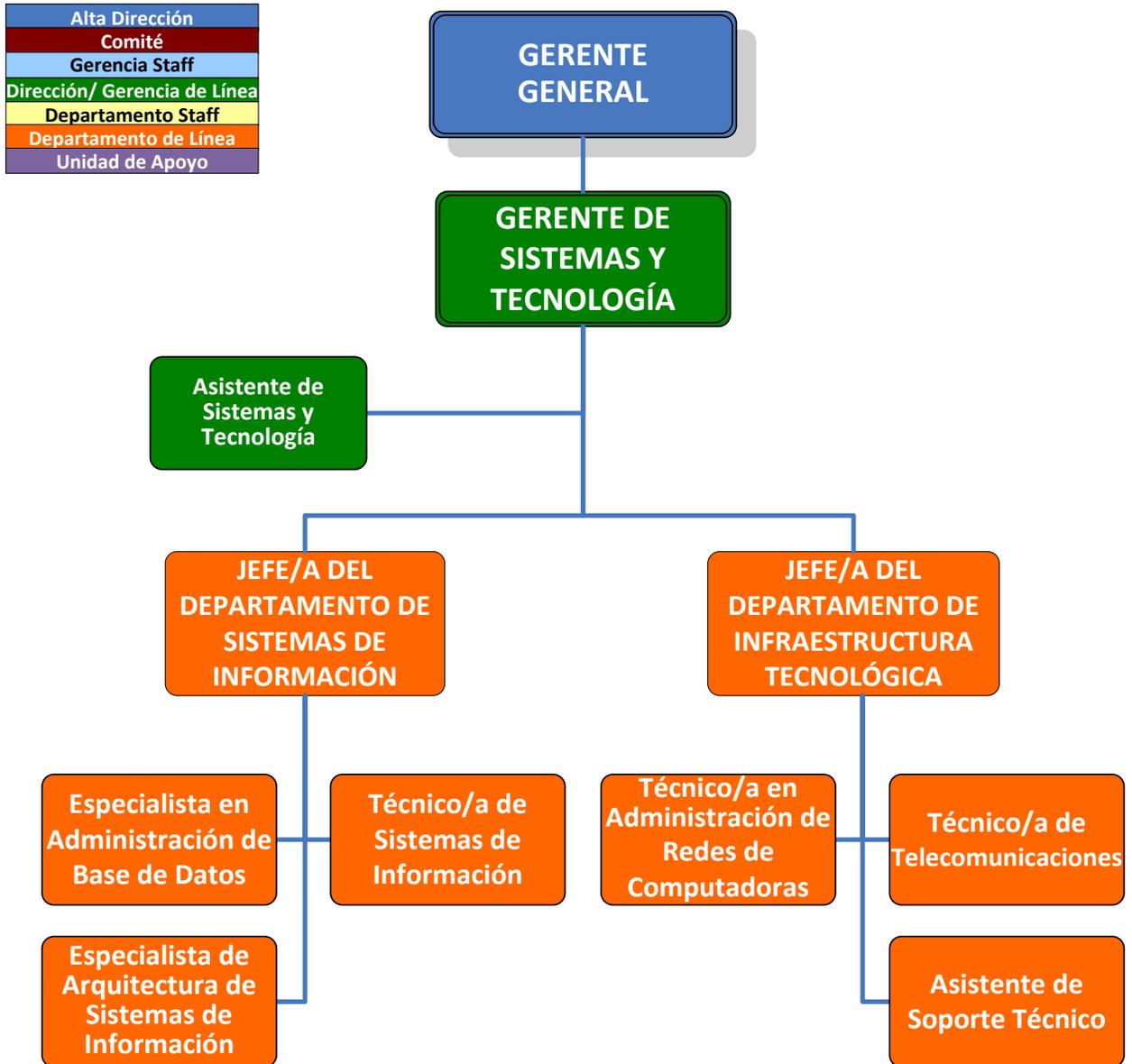
FISDL

	Elabora / Modifica	Vo. Bo.	Vo. Bo.	Responsable
Firma:				
Nombre:	Alicia Odeth Medina Martínez	Astrid Guadalupe Hernández Zavala	Astrid María Martínez de Pineda	Adriana Lissette Santos de Pérez
Cargo:	Técnica de Talento Humano	Jefa del Departamento de Gestión del Talento Humano	Jefa del Departamento de Organización y Calidad	Gerente de Sistemas y Tecnología
Fecha:	09/02/2018	12/02/2018	14/02/2018	23/02/2018
<i>Recomendó</i> Comité Técnico Consultivo FISDL			APROBADO Consejo de Administración FISDL	
Recomienda: Comité Técnico Consultivo			Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-1087/2018	Fecha: 06/03/2018	Sesión: DL-1003/2018	Fecha: 08/03/2018	



MANUAL DE DESCRIPTORES DE PUESTOS: GERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	Aprobación:	Nivel:	Código:
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8

ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA



A continuación se presentan los Descriptores de Puestos de acuerdo al orden correlativo establecido en el organigrama.

Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

I. GENERALES DEL CARGO	
NOMBRE DEL PUESTO FUNCIONAL	GERENTE DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA
ÁREA ORGANIZATIVA	Gerencia de Sistemas y Tecnología
REPORTA A	Gerencia General
SUPERVISA A	<ul style="list-style-type: none"> Asistente de Sistemas y Tecnología Jefe/a de Sistemas de Información Jefe/a de Infraestructura Tecnológica

II. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Innovar procesos y servicios tecnológicos de acuerdo a los objetivos y lineamientos institucionales.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Innovar procesos y servicios tecnológicos de acuerdo a los objetivos y lineamientos institucionales.		
2. Establecer la estrategia de Sistemas y Tecnología de acuerdo con la normativa vigente relacionada a tecnología.	Planificar la estrategia de sistemas y tecnología de acuerdo con la normativa interna y externa vigentes relacionadas a tecnología.	Elaborar el Plan Estratégico (PE) Tecnológico de acuerdo con la normativa interna y externa vigentes relacionadas a tecnología.
		Revisar el Plan Estratégico (PE) Tecnológico de acuerdo con la normativa interna y externa vigentes relacionadas a tecnología.
		Realizar Plan Operativo de Sistemas y Tecnología de acuerdo con la normativa interna y externa vigentes relacionadas a tecnología.
	Administrar los lineamientos y políticas institucionales relacionadas a tecnología de acuerdo con la normativa interna y externa vigentes relacionada a tecnología.	
3. Dirigir los procesos y servicios tecnológicos de acuerdo a lineamientos institucionales y acciones de mejora e innovación.		
4. Administrar los recursos de su área organizativa, según lineamientos y disposiciones institucionales.	Dar seguimiento al cumplimiento del plan operativo de su área organizativa de acuerdo a Plan Estratégico Institucional y necesidades organizacionales.	Administrar el recurso financiero de su área organizativa, según presupuesto institucional.
		Gestionar el Talento Humano de su área organizativa, según lineamientos y disposiciones institucionales para los procesos de contratación, evaluación de desempeño, formación, capacitación, incentivos, etc.
		Administrar los bienes, información y equipo asignado acorde a normativas organizacionales.
5. Cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones, normas de calidad y demás normativa aplicable a la institución y a cada puesto de trabajo.	Realizar otras actividades que el cargo demande según el perfil y acorde a normativas organizacionales.	Realizar con ética, responsabilidad y equidad todas las actividades aplicables a cada puesto de trabajo de conformidad a la Ley de Ética Gubernamental, Política Institucional de Igualdad y No Discriminación y demás regulaciones existentes.

Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

III. RELACIONES DE TRABAJO		
III.1. RELACIONES INTERNAS		
ÁREA / UNIDAD / DEPTO.	PARA	FRECUENCIA
Todas las áreas organizacionales	Coordinar servicios o asesorar en aspectos relacionados con temas de Tecnología	Diario
III.2. RELACIONES EXTERNAS		
ORGANIZACIÓN	PARA	FRECUENCIA
Proveedores.	Conocer el mercado de tecnología	A requerimiento
Otras instituciones de gobierno central	Coordinar la ejecución de proyectos conjuntos.	A requerimiento

IV. REQUISITOS DEL CARGO LABORAL	
Educación formal necesaria	Ingeniería o licenciatura en ramas de las Ciencias de la Computación, y Maestría en Administración, en Gestión de la Innovación o en ramas afines a la computación.
Experiencia Previa	5 años de experiencia en puestos gerenciales o de jefatura del área de informática, o 4 años de experiencia interna en puestos de las jefaturas de la Gerencia de Sistemas y Tecnología.
Condiciones adicionales	Administración de proyectos y gestión de procesos, idioma inglés técnico a nivel intermedio.

V. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
V.1. COMPETENCIAS INSTITUCIONALES		
Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Trabajo en equipo Es la capacidad de trabajar con individuos para conseguir metas comunes, afrontando los desacuerdos y obteniendo resultados a través del consenso, impulsando una actitud cooperadora e iniciativas multidisciplinarias. Quienes poseen esta competencia son eficaces incluso cuando se encuentran trabajando en algo que no está directamente relacionado con su área laboral.	D	Fomenta y motiva el trabajo en equipo en su área de trabajo y con otras unidades organizativas. Crea un ambiente de trabajo amistoso y muestra actos de servicio a los demás.
Creatividad e Innovación Se refiere a la participación activa en la solución de problemas, generando ideas originales e ingeniosas.	D	Colabora con ideas originales, busca opciones ingeniosas y realizables más allá de sus responsabilidades.
Solidaridad Es estar unidos a quienes nos necesitan, es comprometerse a trabajar juntos y en cooperación con aliados para superar las situaciones que se presenten. Es la capacidad de identificarse con la población meta del FISDL y a la situación particular de cada persona.	E	Mantiene un alto compromiso, lidera, gestiona y promueve acciones al interior y exterior de la organización para brindar un servicio de cooperación.
Eficacia y Orientación a resultados Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	E	Desarrolla y crea procesos organizacionales orientados a superar constantemente las metas ya establecidas.



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

Eficiencia y Productividad Es asumir la responsabilidad por el desempeño personal laboral. Estas personas se orientan hacia las acciones que llevarán a resultados y poseen una motivación muy fuerte para cumplir sus objetivos y exigencias. Preocupación por trabajar bien o por competir para superar un estándar de excelencia.	D	Sobresale por fomentar en sí mismo y en otros el cumplimiento de las metas, con el uso del tiempo y recursos apropiados.
--	----------	--

Adaptabilidad al cambio Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y promoviendo los cambios en la propia organización o las responsabilidades de su cargo.	E	Se destaca por facilitar el cambio y promueve estrategias para un rendimiento eficaz en situaciones cambiantes.
--	----------	---

V.2. COMPETENCIAS PERSONALES

V.2.1. Competencias de Efectividad Personal

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Habilidad y actitud de aprendizaje Es la inquietud y la curiosidad constante por adquirir nuevos conocimientos y que le permitan desempeñarse de una mejor manera en su puesto de trabajo.	E	Toma la iniciativa en su propia formación. Se auto-instruye constantemente y aplica siempre su saber a su puesto de trabajo o áreas de su dependencia.
Manejo del estrés y la presión Se refiere a mantenerse estable ante situaciones de mucha presión, desacuerdo y dificultad.	D	Aporta ideas claras en situaciones de alta presión, dirigiendo sus esfuerzos y el de otros a buscar soluciones.

V.2.2. Competencias de Manejo y Administración Interpersonal

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Habilidad de Comunicación Es la capacidad de informar clara, concisa, y efectivamente la información, tanto de forma oral como escrita a diversos receptores, desde una sola persona a diversos tipos de grupos, es decir, facilita la comprensión mutua entre emisor y receptor, incluso ante audiencias muy variadas.	D	Hace comprensible la información que transmite y fomenta el diálogo abierto. Alienta el intercambio de información e ideas.
Inteligencia Emocional Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Incluye al conjunto de destrezas de gestión personal y destrezas sociales que nos permiten triunfar en el puesto de trabajo y en la vida en general.	D	Controla siempre sus propias emociones y se automotiva. Es una persona considerada ante los sentimientos y emociones de los otros.
Manejo de Relaciones Humanas Consiste en actuar para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas con distintas personas. Habilidad para entender, escuchar y comprender a los demás.	D	Establece relaciones interpersonales constructivas y efectivas. Es hábil para facilitar un ambiente de confianza

Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

		dentro de su equipo de trabajo.
Responsabilidad organizacional Es la búsqueda de excelencia en el trabajo. Se identifica con la Institución y se compromete al cumplimiento de objetivos y metas.	D	Trabaja con objetivos y metas retadoras, no se limita a lo que su descriptor de puesto establece, sino que busca superar lo esperado con excelencia.

V.2.3. Competencias Gerenciales y Directivas

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Liderazgo Capacidad de guiar a los demás hacia el logro de objetivos con entusiasmo, compromiso y confianza.	D	Motiva siempre y da optimismo hacia su equipo a cumplir los objetivos institucionales con excelencia, aunque esté en desacuerdo con las decisiones superiores tomadas o giradas.
Desarrollo de Personas (Recursos Humanos) Brinda a la persona retroalimentación sobre el desempeño del equipo. Identifica y promueve oportunidades para generar motivación a través del entrenamiento, capacitación y desarrollo técnico y humano	D	Sobresale por su capacidad de hacer que otros se inspiren, se desarrollen, se formen y crezcan en sus habilidades técnicas y humanas.
Habilidad para delegar y empoderar (coaching) Capacidad para utilizar la posición de sus colaboradores para delegarles la toma de decisiones, así como otras responsabilidades en forma apropiada.	D	Es muy hábil apoyándose en otras personas en la ejecución de tareas y decisiones importantes. Es una persona estratega en el uso de mecanismos de empoderamiento.
Resolución de problemas y conflictos Esta competencia se refiere al nivel de análisis y de solución de problemas requerido por las funciones asignadas a un Cargo que el trabajador debe desempeñar y la responsabilidad por la toma de decisiones en la solución de los mismos.	C	Analiza situaciones críticas o problemas complejos y toma decisiones de relativa trascendencia. Trabaja de forma diversificada seleccionando cautelosamente los procedimientos y el uso ocasional de nuevas prácticas.
Pensamiento crítico (Pensamiento estratégico) Es la capacidad de ajustarse ingeniosamente a la realidad interna y externa, distribuir los recursos y establecer los planes de acción necesarios para alcanzar los objetivos fijados.	D	Sobresale por su capacidad de maniobra y es reconocida su habilidad para generar soluciones oportunas.

Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

I. GENERALES DEL CARGO	
NOMBRE DEL PUESTO FUNCIONAL	ASISTENTE DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA
ÁREA ORGANIZATIVA	Gerencia de Sistemas y Tecnología
REPORTA A	Gerencia de Sistemas y Tecnología
SUPERVISA A	N/A

II. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Apoyar en actividades técnicas operativas de acuerdo a lineamientos de la jefatura inmediata.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Apoyar en actividades administrativas y técnicas operativas de acuerdo a lineamientos de la jefatura inmediata.	Brindar soporte técnico básico de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	
	Registrar requerimientos enviados a la gerencia de acuerdo a procedimientos y lineamientos institucionales.	
	Apoyar logísticamente la realización de reuniones, coordinar espacios, elaborar memorias, controlar asistencia, calendarizar actividades, y otros de acuerdo a lineamientos de la jefatura inmediata.	
	Apoyar en la redacción de documentos de acuerdo a solicitud de la autoridad inmediata.	
2. Gestionar las actividades administrativas del área organizativa de acuerdo a lineamientos de la jefatura inmediata.	Documentar el seguimiento de contratos de acuerdo a políticas y procedimientos institucionales.	
	Gestionar los procesos de contratación de bienes y servicios de acuerdo a las necesidades institucionales y programa anual de compras.	
	Administrar el control de entrada y salida de documentación de acuerdo a lineamientos recibidos.	
3. Cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones, normas de calidad y demás normativa aplicable a la institución y a cada puesto de trabajo.	Administrar los bienes, información y equipo asignado acorde a normativas organizacionales.	
	Realizar otras actividades que el cargo demande según el perfil y acorde a normativas organizacionales.	
	Realizar con ética, responsabilidad y equidad todas las actividades aplicables a cada puesto de trabajo de conformidad a la Ley de Ética Gubernamental, Política Institucional de Igualdad y No Discriminación y demás regulaciones existentes.	

III. RELACIONES DE TRABAJO		
III.1. RELACIONES INTERNAS		
ÁREA / UNIDAD / DEPTO.	PARA	FRECUENCIA
Todas las áreas organizativas	Atender requerimientos de personal usuario.	Diario
III.2. RELACIONES EXTERNAS		
ORGANIZACIÓN	PARA	FRECUENCIA
Entidades externas y proveedoras	Atender y canalizar llamadas y visitas externas a la gerencia.	Diario



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

IV. REQUISITOS DEL CARGO LABORAL

Educación formal necesaria	Último año universitario en cualquiera de las ramas de la Computación.
Experiencia Previa	2 años en el desarrollo de funciones de soporte técnico informático o relacionados.
Condiciones adicionales	Administración y control de archivos.

V. COMPETENCIAS REQUERIDAS

V.1. COMPETENCIAS INSTITUCIONALES

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Trabajo en equipo Es la capacidad de trabajar con individuos para conseguir metas comunes, afrontando los desacuerdos y obteniendo resultados a través del consenso, impulsando una actitud cooperadora e iniciativas multidisciplinarias. Quienes poseen esta competencia son eficaces incluso cuando se encuentran trabajando en algo que no está directamente relacionado con su área laboral.	B	Participa constantemente en actividades de equipo asignadas por su jefatura inmediata en su área de trabajo, compartiendo información útil y creando buenas relaciones.
Creatividad e Innovación Se refiere a la participación activa en la solución de problemas, generando ideas originales e ingeniosas.	B	Colabora con soluciones originales e innovadoras a dificultades en su puesto de trabajo.
Solidaridad Es estar unidos a quienes nos necesitan, es comprometerse a trabajar juntos y en cooperación con aliados para superar las situaciones que se presenten. Es la capacidad de identificarse con la población meta del FISDL y a la situación particular de cada persona.	C	Trabaja siempre con compromiso para quienes lo necesitan, y muestra acciones en apoyo de la población meta del FISDL.
Eficacia y Orientación a resultados Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	C	Cumple siempre sus metas y sus compromisos laborales, de acuerdo a lo asignado.
Eficiencia y Productividad Es asumir la responsabilidad por el desempeño personal laboral. Estas personas se orientan hacia las acciones que llevarán a resultados y poseen una motivación muy fuerte para cumplir sus objetivos y exigencias. Preocupación por trabajar bien o por competir para superar un estándar de excelencia.	C	Cumple siempre con sus compromisos en el tiempo y con los recursos justos.
Adaptabilidad al cambio Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y promoviendo los cambios en la propia organización o las responsabilidades de su cargo.	B	Se adapta regularmente a los cambios y es capaz de manejar actividades dinámicas.



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

V.2. COMPETENCIAS PERSONALES

V.2.1. Competencias de Efectividad Personal

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Tenacidad / Proactividad Es la capacidad de persistir para lograr un propósito y no desfallecer hasta conseguirlo. Las personas que poseen esta actitud, se caracterizan porque toman el liderazgo de su propia vida, generan acciones y eligen sus propias respuestas a situaciones y circunstancias particulares.	C	Busca siempre obtener respuestas ante solicitudes o requerimientos para el logro de objetivos o ejecución de nuevos proyectos en su área de trabajo.
Habilidad y actitud de aprendizaje Es la inquietud y la curiosidad constante por adquirir nuevos conocimientos y que le permitan desempeñarse de una mejor manera en su puesto de trabajo.	B	Ha mostrado en las actividades de formación, bastante disposición y entusiasmo por adquirir conocimientos relacionados a su trabajo.
Planificación y organización del tiempo y tareas Se refiere a planear y organizar el tiempo en forma ordenada y ponderada, teniendo en cuenta los objetivos organizacionales y del puesto de trabajo, así como las prioridades, en el corto, mediano y largo plazo.	B	Administra constantemente bien su tiempo y determina la duración y complejidad de las tareas a realizar.
Orientación por el orden, la calidad y la precisión Es la preocupación por expresar la complejidad de las acciones realizadas para mantener o incrementar el orden y la precisión en el medio laboral, que oscila desde el mantener un área de trabajo ordenada y una preocupación general por la claridad hasta montar nuevos y complejos sistemas para incrementar la calidad.	C	Cumple con todos los requisitos de calidad de la institución. Comprueba siempre la precisión en la ejecución de sus tareas.
Manejo del estrés y la presión Se refiere a mantenerse estable ante situaciones de mucha presión, desacuerdo y dificultad.	B	Tolera la presión ante situaciones tensas y busca ayuda para solucionar el problema.

V.3. COMPETENCIAS TÉCNICAS

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Manejo de tecnología Se refiere al uso eficiente de la tecnología incluyendo el manejo de paquetes computacionales (ordenadores de texto, hojas de cálculo, etc.) en función del desarrollo de las labores asignadas.	C	Maneja muy bien el equipo computacional, paquetes utilitarios básicos e instrumentos tecnológicos, como parte de su trabajo.
Manejo de la información Se refiere al uso eficiente de la información y la habilidad requerida para la redacción y levantamiento de documentos organizacionales.	C	Organiza, guarda y maneja de forma adecuada la información a su cuidado. Elabora documentos conforme a los requerimientos institucionales. Identifica y localiza fuentes de información confiables.

Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

Habilidad de gestión de la información en herramientas tecnológicas

Se refiere a la capacidad de transferir a una herramienta tecnológica la información que se maneja en las áreas de trabajo.

B

Incorpora información laboral propia en los softwares requeridos de forma autónoma.

Análisis numérico

Habilidad para analizar, organizar y presentar datos numéricos: financieros y estadísticos.

B

Verifica que la información numérica que maneja sea la correcta detectando posibles errores de cálculo.

Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

I. GENERALES DEL CARGO	
NOMBRE DEL PUESTO FUNCIONAL	JEFE/A DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACION
ÁREA ORGANIZATIVA	Departamento de Sistemas de Información
REPORTA A	Gerencia de Sistemas y Tecnología
SUPERVISA A	<ul style="list-style-type: none"> • Especialista en Administración de Base de Datos • Especialista de Arquitectura de Sistemas de Información • Técnico/a de Sistemas de Información

II. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Administrar el diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de información de acuerdo al Plan Operativo y necesidades institucionales.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Administrar el ciclo de desarrollo de sistemas informáticos de acuerdo al Plan Operativo y necesidades institucionales.	Planificar los sistemas de información automatizados de acuerdo a estándares institucionales.	
	Supervisar el mantenimiento de sistemas de acuerdo a necesidades institucionales	
	Coordinar la administración de bases de datos de acuerdo a lineamientos institucionales.	
	Dirigir la automatización de los sistemas de información de acuerdo con los objetivos y lineamientos institucionales.	
	Supervisar la arquitectura de los sistemas de información de acuerdo a necesidades y requerimientos institucionales.	
	Supervisar la administración de la base de datos institucional de acuerdo a los principios de seguridad de la información.	
2. Innovar en el uso de nuevas tecnologías según requerimientos y lineamientos institucionales.	Administrar la ejecución de proyectos de desarrollo acorde a los planes institucionales.	
	Actualizar la plataforma informática de desarrollo de sistemas acorde a los planes institucionales.	
3. Administrar los lineamientos y políticas institucionales relacionadas a tecnología de acuerdo con la normativa interna y externa vigentes relacionada a tecnología.	Administrar la elaboración, actualización y ejecución del Manual de Sistemas y Tecnologías de acuerdo a lineamientos de la Gerencia.	
	Administrar la elaboración, actualización y ejecución del Plan de Contingencia de acuerdo a normativas de ley.	
4. Administrar los contratos de bienes y servicios externos según normativas internas y externas aplicables.		
5. Coordinar la atención de requerimientos de servicios de acuerdo a necesidades del personal usuario.		
6. Administrar los recursos de su área organizativa, según lineamientos y disposiciones	Dar seguimiento al cumplimiento del plan operativo de su área organizativa de acuerdo a Plan Estratégico Institucional y necesidades organizacionales.	
	Administrar el recurso financiero de su área organizativa, según presupuesto institucional.	



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

institucionales	Gestionar el Talento Humano de su área organizativa, según lineamientos y disposiciones institucionales para los procesos de contratación, evaluación de desempeño, formación, capacitación, incentivos, etc.
7. Cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones, normas de calidad y demás normativa aplicable a la institución y a cada puesto de trabajo.	Administrar los bienes, información y equipo asignado acorde a normativas organizacionales.
	Realizar otras actividades que el cargo demande según el perfil y acorde a normativas organizacionales.
	Realizar con ética, responsabilidad y equidad todas las actividades aplicables a cada puesto de trabajo de conformidad a la Ley de Ética Gubernamental, Política Institucional de Igualdad y No Discriminación y demás regulaciones existentes.

III. RELACIONES DE TRABAJO		
III.1. RELACIONES INTERNAS		
ÁREA / UNIDAD / DEPTO.	PARA	FRECUENCIA
Todas las áreas organizativas	Coordinar servicios, solución de problemas y desarrollo de ciclo de sistemas.	Diario
III.2.		
ORGANIZACIÓN	PARA	FRECUENCIA
Proveedores.	Coordinar la administración de servicios.	A requerimiento
Otras instituciones.	Coordinar la ejecución de proyectos conjuntos.	A requerimiento

IV. REQUISITOS DEL CARGO LABORAL	
Educación formal necesaria	Ingeniería o licenciatura en ramas de la Computación.
Experiencia Previa	4 años de experiencia en puestos gerenciales o de jefatura del área de informática, o 3 años de experiencia interna en puestos dentro de la Gerencia de Sistemas y Tecnología.
Condiciones adicionales	Administración, planeación de proyectos, gestión de procesos, idioma inglés técnico a nivel intermedio.

V. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
V.1. COMPETENCIAS INSTITUCIONALES		
Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Trabajo en equipo Es la capacidad de trabajar con individuos para conseguir metas comunes, afrontando los desacuerdos y obteniendo resultados a través del consenso, impulsando una actitud cooperadora e iniciativas multidisciplinarias. Quienes poseen esta competencia son eficaces incluso cuando se encuentran trabajando en algo que no está directamente relacionado con su área laboral.	C	Es diligente y colaborador hacia los demás miembros del equipo asignados por su jefatura inmediata en su área de trabajo, y con otras unidades organizativas. Aporta y recibe apoyo, ideas y opiniones.
Creatividad e Innovación Se refiere a la participación activa en la solución de problemas, generando ideas originales e ingeniosas.	C	Busca nuevas alternativas y maneja opciones diferentes frente a situaciones laborales.



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

<p>Solidaridad Es estar unidos a quienes nos necesitan, es comprometerse a trabajar juntos y en cooperación con aliados para superar las situaciones que se presenten. Es la capacidad de identificarse con la población meta del FISDL y a la situación particular de cada persona.</p>	D	Promueve en su equipo el trabajar por y para otros, y fomenta el compromiso y el apoyo a la población meta del FISDL.
<p>Eficacia y Orientación a resultados Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.</p>	D	Trabaja con objetivos y metas retadoras, busca superar lo esperado.
<p>Eficiencia y Productividad Es asumir la responsabilidad por el desempeño personal laboral. Estas personas se orientan hacia las acciones que llevarán a resultados y poseen una motivación muy fuerte para cumplir sus objetivos y exigencias. Preocupación por trabajar bien o por competir para superar un estándar de excelencia.</p>	D	Sobresale por fomentar en sí mismo y en otros el cumplimiento de las metas, con el uso del tiempo y recursos apropiados.
<p>Adaptabilidad al cambio Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y promoviendo los cambios en la propia organización o las responsabilidades de su cargo.</p>	D	Ayuda a otros a ajustarse a nuevos requerimientos.

V.2. COMPETENCIAS PERSONALES

V.2.1. Competencias de Efectividad Personal

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
<p>Habilidad y actitud de aprendizaje Es la inquietud y la curiosidad constante por adquirir nuevos conocimientos y que le permitan desempeñarse de una mejor manera en su puesto de trabajo.</p>	C	Siempre muestra interés en las actividades de formación y en implementar lo aprendido en su trabajo.
<p>Manejo del estrés y la presión Se refiere a mantenerse estable ante situaciones de mucha presión, desacuerdo y dificultad.</p>	D	Aporta ideas claras en situaciones de alta presión, dirigiendo sus esfuerzos y el de otros a buscar soluciones.

V.2.2. Competencias de Manejo y Administración Interpersonal

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
<p>Habilidad de Comunicación Es la capacidad de informar clara, concisa, y efectivamente la información, tanto de forma oral como escrita a diversos receptores, desde una sola persona a diversos tipos de grupos, es decir, facilita la comprensión mutua entre emisor y receptor, incluso ante audiencias muy variadas.</p>	D	Hace comprensible la información que transmite y fomenta el diálogo abierto. Alienta el intercambio de información e ideas.



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

Inteligencia Emocional

Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Incluye al conjunto de destrezas de gestión personal y destrezas sociales que nos permiten triunfar en el puesto de trabajo y en la vida en general.

D

Controla siempre sus propias emociones y se automotiva. Es una persona considerada ante los sentimientos y emociones de los otros.

Manejo de Relaciones Humanas

Consiste en actuar para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas con distintas personas. Habilidad para entender, escuchar y comprender a los demás.

D

Establece relaciones interpersonales constructivas y efectivas. Es hábil para facilitar un ambiente de confianza dentro de su equipo de trabajo.

Responsabilidad organizacional

Es la búsqueda de excelencia en el trabajo. Se identifica con la Institución y se compromete al cumplimiento de objetivos y metas.

C

Es responsable y comprometido. Defiende los intereses de la organización, genera y propone ideas y soluciones.

V.2.3. Competencias Gerenciales y Directivas

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Liderazgo Capacidad de guiar a los demás hacia el logro de objetivos con entusiasmo, compromiso y confianza.	C	Motiva siempre a quienes le rodean a cumplir los objetivos del equipo.
Desarrollo de Personas (Recursos Humanos) Brinda a la persona retroalimentación sobre el desempeño del equipo. Identifica y promueve oportunidades para generar motivación a través del entrenamiento, capacitación y desarrollo técnico y humano	D	Sobresale por su capacidad de hacer que otros se inspiren, se desarrollen, se formen y crezcan en sus habilidades técnicas y humanas.
Habilidad para delegar y empoderar (coaching) Capacidad para utilizar la posición de sus colaboradores para delegarles la toma de decisiones, así como otras responsabilidades en forma apropiada.	C	Siempre comparte la responsabilidad de tomar decisiones y de afrontar las consecuencias mediante estrategias de delegación.
Resolución de problemas y conflictos Esta competencia se refiere al nivel de análisis y de solución de problemas requerido por las funciones asignadas a un Cargo que el trabajador debe desempeñar y la responsabilidad por la toma de decisiones en la solución de los mismos.	D	Resuelve problemas complejos y toma decisiones de importante trascendencia para la organización. Analiza y busca nuevas estrategias de solución.
Pensamiento crítico (Pensamiento estratégico) Es la capacidad de ajustarse ingeniosamente a la realidad interna y externa, distribuir los recursos y establecer los planes de acción necesarios para alcanzar los objetivos fijados.	C	Define acciones acertadas y establece planes de acción creativos ante necesidades internas y del entorno.

Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

I. GENERALES DEL CARGO	
NOMBRE DEL PUESTO FUNCIONAL	ESPECIALISTA DE ARQUITECTURA DE SISTEMAS DE INFORMACION
ÁREA ORGANIZATIVA	Departamento de Sistemas de Información
REPORTA A	Jefatura del Departamento de Sistemas de Información
SUPERVISA A	N/A

II. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Desarrollar directrices para la creación y mantenimiento de la arquitectura de las aplicaciones de acuerdo a necesidades y lineamientos institucionales.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Diseñar la arquitectura de los sistemas informáticos de acuerdo a procedimientos e identificación de necesidades institucionales.		
2. Apoyar en las funciones y tareas relacionadas con la administración de base de datos de acuerdo a las necesidades institucionales.		
3. Desarrollar directrices para la creación y mantenimiento de la arquitectura de las aplicaciones de acuerdo a necesidades y lineamientos institucionales.	Crear las estrategias de optimización del rendimiento de los componentes desarrollados según identificación de necesidades y procedimientos institucionales.	Capacitar y orientar a los programadores en la arquitectura de desarrollo de aplicativos
		Dar soporte a los programadores en el uso de la arquitectura y las integraciones entre diferentes plataformas de desarrollo según programación establecida.
		Certificar componentes que son incorporados y modificados en las librerías institucionales de componentes reutilizables de acuerdo con los procedimientos y lineamientos institucionales.
		Medir el rendimiento de las aplicaciones con base en mejores prácticas.
	Implementar mejoras de las técnicas o estándares de programación de los sistemas de información de acuerdo con opciones de nuevas tecnologías disponibles.	Realizar las pruebas relacionadas al rendimiento y a la seguridad de las aplicaciones con base en mejores prácticas.
		Proponer el uso de nuevos elementos tecnológicos que sean aplicables y útiles según la investigación e identificación de necesidades de la institución.
		Establecer y mantener actualizados los estándares del ciclo de vida de desarrollo de los sistemas.
		Administrar el Control de Versiones de los Sistemas de Información conforme a los procedimientos institucionales.
	Administrar los cambios y control de versiones a los sistemas de acuerdo a procesos y procedimientos institucionales.	Publicar los sistemas de información según lineamientos institucionales.
		Realizar la integración de los Sistemas de Información a partir del control de versiones.
4. Administrar servidores de aplicaciones (software) de acuerdo con los procedimientos y lineamientos institucionales.		



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

5.	Verificar que las instrucciones de la arquitectura se implementen en forma adecuada.
6.	Trasladar los sistemas de aplicaciones a nuevas plataformas de desarrollo según programación.
7.	Implementar el uso de nuevas tecnologías según requerimientos y lineamientos institucionales.
	Investigar nuevas tecnologías de acuerdo a requerimientos e identificación de necesidades. Ejecutar mejoras en la tecnología de información y comunicaciones con base en resultados de investigación.
8.	Ejecutar los lineamientos y políticas institucionales relacionadas a tecnología de acuerdo con la normativa interna y externa vigentes relacionada a tecnología.
	Gestionar la elaboración, actualización y ejecución del Manual de Sistemas y Tecnología de acuerdo a lineamientos de la Gerencia. Gestionar la elaboración, actualización y ejecución del Plan de Contingencia de acuerdo a normativas de ley. Realizar monitoreo y control de Políticas de Manual de Sistemas y Tecnologías, y lineamientos de la jefatura inmediata.
9.	Cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones, normas de calidad y demás normativa aplicable a la institución y a cada puesto de trabajo.
	Administrar los bienes, información y equipo asignado acorde a normativas organizacionales. Realizar otras actividades que el cargo demande según el perfil y acorde a normativas organizacionales.
	Realizar con ética, responsabilidad y equidad todas las actividades aplicables a cada puesto de trabajo de conformidad a la Ley de Ética Gubernamental, Política Institucional de Igualdad y No Discriminación y demás regulaciones existentes.

III. RELACIONES DE TRABAJO

III.1. RELACIONES INTERNAS

ÁREA / UNIDAD / DEPTO.	PARA	FRECUENCIA
Todas las áreas organizativas	Atender requerimientos de personal usuario.	Diario

III.2. RELACIONES EXTERNAS

ORGANIZACIÓN	PARA	FRECUENCIA
Proveedores.	Coordinar la administración de servicios.	A requerimiento
Otras instituciones	Apoyar en la ejecución de proyectos conjuntos.	A requerimiento

IV. REQUISITOS DEL CARGO LABORAL

Educación formal necesaria	Ingeniería o licenciatura en ramas de la Computación con estudios especializados en Arquitectura de Software.
-----------------------------------	---



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

Experiencia Previa	3 años de experiencia en Arquitectura de software o 3 años de experiencia interna como Analista Programador dentro de la Gerencia de Sistemas y Tecnología.
Condiciones adicionales	Tecnologías de comunicación, desarrollo de programas en ambientes de múltiples capas utilizando Visual Basic ,NET y ASP, NET 2010 o posterior, manejo de herramientas para la gestión de requerimientos y ambientes de desarrollo, (WebServices, SharePoint, Librerías de desarrollo DevExpress, HTML5), administración y configuración de Internet Information Services IIS 6 o superior, idioma inglés técnico a nivel intermedio.

V. COMPETENCIAS REQUERIDAS

V.1. COMPETENCIAS INSTITUCIONALES

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Trabajo en equipo Es la capacidad de trabajar con individuos para conseguir metas comunes, afrontando los desacuerdos y obteniendo resultados a través del consenso, impulsando una actitud cooperadora e iniciativas multidisciplinarias. Quienes poseen esta competencia son eficaces incluso cuando se encuentran trabajando en algo que no está directamente relacionado con su área laboral.	C	Es diligente y colaborador hacia los demás miembros del equipo asignados por su jefatura inmediata en su área de trabajo, y con otras unidades organizativas. Aporta y recibe apoyo, ideas y opiniones.
Creatividad e Innovación Se refiere a la participación activa en la solución de problemas, generando ideas originales e ingeniosas.	C	Busca nuevas alternativas y maneja opciones diferentes frente a situaciones laborales.
Solidaridad Es estar unidos a quienes nos necesitan, es comprometerse a trabajar juntos y en cooperación con aliados para superar las situaciones que se presenten. Es la capacidad de identificarse con la población meta del FISDL y a la situación particular de cada persona.	C	Trabaja siempre con compromiso para quienes lo necesitan, y muestra acciones en apoyo de la población meta del FISDL.
Eficacia y Orientación a resultados Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	C	Cumple siempre sus metas y sus compromisos laborales, de acuerdo a lo asignado.
Eficiencia y Productividad Es asumir la responsabilidad por el desempeño personal laboral. Estas personas se orientan hacia las acciones que llevarán a resultados y poseen una motivación muy fuerte para cumplir sus objetivos y exigencias. Preocupación por trabajar bien o por competir para superar un estándar de excelencia.	C	Cumple siempre con sus compromisos en el tiempo y con los recursos justos.



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

Adaptabilidad al cambio Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y promoviendo los cambios en la propia organización o las responsabilidades de su cargo.	C	Se acopla eficazmente a las diferentes circunstancias y cambia de dirección en función de las condiciones del trabajo.
--	----------	--

V.2. COMPETENCIAS PERSONALES

V.2.1. Competencias de Efectividad Personal

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Habilidad y actitud de aprendizaje Es la inquietud y la curiosidad constante por adquirir nuevos conocimientos y que le permitan desempeñarse de una mejor manera en su puesto de trabajo.	C	Siempre muestra interés en las actividades de formación y en implementar lo aprendido en su trabajo.
Manejo del estrés y la presión Se refiere a mantenerse estable ante situaciones de mucha presión, desacuerdo y dificultad.	C	Maneja siempre la presión y responde bien ante situaciones difíciles, resolviendo situaciones por su cuenta.

V.2.2. Competencias de Manejo y Administración Interpersonal

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Habilidad de Comunicación Es la capacidad de informar clara, concisa, y efectivamente la información, tanto de forma oral como escrita a diversos receptores, desde una sola persona a diversos tipos de grupos, es decir, facilita la comprensión mutua entre emisor y receptor, incluso ante audiencias muy variadas.	C	Demuestra seguridad al expresarse y es muy hábil para escuchar y comprender la información que recibe.
Inteligencia Emocional Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Incluye al conjunto de destrezas de gestión personal y destrezas sociales que nos permiten triunfar en el puesto de trabajo y en la vida en general.	C	Controla siempre sus emociones y encuentra internamente su propia energía motivadora ante situaciones adversas.
Manejo de Relaciones Humanas Consiste en actuar para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas con distintas personas. Habilidad para entender, escuchar y comprender a los demás.	C	Mantiene buenas relaciones con todo tipo de personas dentro de la institución. Es capaz de comprender a los demás cuando están en una situación difícil.

V.2.3. Competencias Gerenciales y Directivas

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Liderazgo Capacidad de guiar a los demás hacia el logro de objetivos con entusiasmo, compromiso y confianza.	B	Casi siempre, toma la iniciativa y motiva a su equipo de trabajo en el cumplimiento de los objetivos.

Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

<p>Resolución de problemas y conflictos Esta competencia se refiere al nivel de análisis y de solución de problemas requerido por las funciones asignadas a un Cargo que el trabajador debe desempeñar y la responsabilidad por la toma de decisiones en la solución de los mismos.</p>	C	Analiza situaciones críticas o problemas complejos y toma decisiones de relativa trascendencia. Trabaja de forma diversificada seleccionando cautelosamente los procedimientos y el uso ocasional de nuevas prácticas.
--	----------	--

<p>Pensamiento crítico (Pensamiento estratégico) Es la capacidad de ajustarse ingeniosamente a la realidad interna y externa, distribuir los recursos y establecer los planes de acción necesarios para alcanzar los objetivos fijados.</p>	B	Es capaz de establecer objetivos y actividades eficientemente, definiendo planes de acción de acuerdo a los objetivos fijados.
--	----------	--

V.3. COMPETENCIAS TÉCNICAS

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
<p>Búsqueda de información Es la inquietud constante por saber más sobre cosas, hechos o personas a nivel institucional. Puede implicar el pedir una información concreta y el resolver discrepancias haciendo una serie de preguntas, para lo cual aprovecha las reuniones informales periódicas, lectura de ciertas publicaciones, entre otros.</p>	E	Promueve iniciativas para la implementación de métodos y herramientas que faciliten el trabajo en diferentes áreas. Brinda propuestas de solución para la mejora de procesos basados en los resultados de su investigación.
<p>Credibilidad técnica Es la capacidad necesaria para generar credibilidad en los demás sobre la base de los conocimientos y habilidades técnicas de su especialidad.</p>	C	Su conocimiento técnico le permite proponer alternativas para resolver problemas relacionados con su especialidad. Goza de confianza y credibilidad ante clientes internos y externos.
<p>Habilidad de gestión de la información en herramientas tecnológicas Se refiere a la capacidad de transferir a una herramienta tecnológica la información que se maneja en las áreas de trabajo.</p>	D	Capacidad para incorporar información de personal del área a sistemas de información y tiene accesos para la modificación de la configuración de los sistemas.

Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

I. GENERALES DEL CARGO	
NOMBRE DEL PUESTO FUNCIONAL	ESPECIALISTA EN ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS
ÁREA ORGANIZATIVA	Departamento de Sistemas de Información
REPORTA A	Jefatura del Departamento de Sistemas de Información
SUPERVISA A	N/A

II. ANÁLISIS FUNCIONAL			
PROPÓSITO CLAVE	Administrar el funcionamiento, la disponibilidad, confiabilidad y seguridad de la información relacionada con el quehacer institucional.		
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA	
1. Administrar bases de datos de acuerdo con los lineamientos institucionales.	Construir la estructura de las bases de datos de acuerdo con necesidades institucionales.		
	Verificar el cumplimiento de normalización y estándares de creación de objetos de la base de datos de acuerdo a Políticas Institucionales.		
	Administrar la auditoria de las bases de datos conforme a las normativas y procedimientos institucionales.		
	Asegurar la confiabilidad, disponibilidad y seguridad de la información de las bases de datos según las nuevas prácticas		
	Verificar la integridad referencial de la base de datos.		
	Administrar el resguardo y recuperación de la base de datos de acuerdo con los procedimientos institucionales.		
	Brindar privilegios de acceso de los usuarios a los objetos de la base de datos según lineamientos de la jefatura y políticas institucionales.		
	Administrar los servidores de Base de Datos según lineamientos de la jefatura y políticas institucionales.		
2. Actualizar la documentación del diccionario de datos y los diagramas E-R de los aplicativos	Optimizar el rendimiento de la base de datos de acuerdo a necesidades Institucionales.		
	3. Apoyar en las funciones y tareas relacionadas con la publicación de sistemas de acuerdo a necesidades y lineamientos institucionales.		
	4. Generar ejecutables de los aplicativos de acuerdo a necesidades institucionales.		
	5. Instalar y configurar servidores de base de datos conforme a requerimientos.		
	6. Implementar el uso de nuevas tecnologías según requerimientos y lineamientos institucionales	Investigar nuevas tecnologías de acuerdo a requerimientos e identificación de necesidades.	Investigar y proponer el uso de nuevas tecnologías de comunicaciones, seguridad y resguardo según requerimientos e identificación de necesidades.
Ejecutar mejoras en la tecnología de información y comunicaciones con base en resultados de investigación.		Diseñar y mejorar los servicios relacionados de acuerdo a necesidades institucionales.	Evaluar nuevas tecnologías de información y de comunicaciones incorporándolas en los planes de desarrollo técnico de la Institución.
		Proponer mejoras con base en resultados de investigación e identificación de necesidades.	
		Administrar la ejecución de proyectos y actualización de la plataforma informática, acorde a los planes institucionales.	



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

7. Ejecutar los lineamientos y políticas institucionales relacionadas a tecnología de acuerdo con la normativa interna y externa vigentes relacionada a tecnología.	Gestionar la elaboración, actualización y ejecución del Manual de Sistemas y Tecnología de acuerdo a lineamientos de la Gerencia.
	Gestionar la elaboración, actualización y ejecución del Plan de Contingencia de acuerdo a normativas de ley.
	Realizar monitoreo y control de Políticas de Manual de Sistemas y Tecnologías, y lineamientos de la jefatura inmediata.
8. Administrar Contratos de servicios de la Gerencia de Sistemas y Tecnología de acuerdo a procedimientos y normativa vigente.	Elaborar Especificaciones Técnicas según procedimientos institucionales.
	Realizar evaluación de ofertas según las especificaciones técnicas.
	Administrar los contratos conforme a las condiciones pactadas con contratista externo.
9. Cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones, normas de calidad y demás normativa aplicable a la institución y a cada puesto de trabajo.	Administrar los bienes, información y equipo asignado acorde a normativas organizacionales.
	Realizar otras actividades que el cargo demande según el perfil y acorde a normativas organizacionales.
	Realizar con ética, responsabilidad y equidad todas las actividades aplicables a cada puesto de trabajo de conformidad a la Ley de Ética Gubernamental, Política Institucional de Igualdad y No Discriminación y demás regulaciones existentes.

III. RELACIONES DE TRABAJO		
III.1. RELACIONES INTERNAS		
ÁREA / UNIDAD / DEPTO.	PARA	FRECUENCIA
Todas las áreas organizativas	Atender requerimientos de personal usuario.	Diario
III.2. RELACIONES EXTERNAS		
ORGANIZACIÓN	PARA	FRECUENCIA
Proveedores.	Coordinar la administración de servicios.	A requerimiento
Otras instituciones	Apoyar en la ejecución de proyectos conjuntos.	A requerimiento

IV. REQUISITOS DEL CARGO LABORAL	
Educación formal necesaria	Ingeniería o licenciatura en ramas de la Computación con estudios especializados en Administración de Base de Datos.
Experiencia Previa	3 años de experiencia en Administración de Base de Datos Microsoft SQL Server o 2 años de experiencia interna dentro de la Gerencia de Sistemas y Tecnología.
Condiciones adicionales	Lenguaje SQL Avanzado, desarrollo de objetos a nivel de base de datos, idioma inglés técnico a nivel intermedio.



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

V. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
V.1. COMPETENCIAS INSTITUCIONALES		
Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Trabajo en equipo Es la capacidad de trabajar con individuos para conseguir metas comunes, afrontando los desacuerdos y obteniendo resultados a través del consenso, impulsando una actitud cooperadora e iniciativas multidisciplinarias. Quienes poseen esta competencia son eficaces incluso cuando se encuentran trabajando en algo que no está directamente relacionado con su área laboral.	C	Es diligente y colaborador hacia los demás miembros del equipo asignados por su jefatura inmediata en su área de trabajo, y con otras unidades organizativas. Aporta y recibe apoyo, ideas y opiniones.
Creatividad e Innovación Se refiere a la participación activa en la solución de problemas, generando ideas originales e ingeniosas.	C	Busca nuevas alternativas y maneja opciones diferentes frente a situaciones laborales.
Solidaridad Es estar unidos a quienes nos necesitan, es comprometerse a trabajar juntos y en cooperación con aliados para superar las situaciones que se presenten. Es la capacidad de identificarse con la población meta del FISDL y a la situación particular de cada persona.	C	Trabaja siempre con compromiso para quienes lo necesitan, y muestra acciones en apoyo de la población meta del FISDL.
Eficacia y Orientación a resultados Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	C	Cumple siempre sus metas y sus compromisos laborales, de acuerdo a lo asignado.
Eficiencia y Productividad Es asumir la responsabilidad por el desempeño personal laboral. Estas personas se orientan hacia las acciones que llevarán a resultados y poseen una motivación muy fuerte para cumplir sus objetivos y exigencias. Preocupación por trabajar bien o por competir para superar un estándar de excelencia.	C	Cumple siempre con sus compromisos en el tiempo y con los recursos justos.
Adaptabilidad al cambio Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y promoviendo los cambios en la propia organización o las responsabilidades de su cargo.	C	Se acopla eficazmente a las diferentes circunstancias y cambia de dirección en función de las condiciones del trabajo.
V.2. COMPETENCIAS PERSONALES		
V.2.1. Competencias de Efectividad Personal		
Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Habilidad y actitud de aprendizaje Es la inquietud y la curiosidad constante por adquirir nuevos conocimientos y que le permitan desempeñarse de una mejor manera en su puesto de trabajo.	C	Siempre muestra interés en las actividades de formación y en implementar lo aprendido en su trabajo.



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

Manejo del estrés y la presión Se refiere a mantenerse estable ante situaciones de mucha presión, desacuerdo y dificultad.	C	Maneja siempre la presión y responde bien ante situaciones difíciles, resolviendo situaciones por su cuenta.
--	----------	--

V.2.2. Competencias de Manejo y Administración Interpersonal

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Habilidad de Comunicación Es la capacidad de informar clara, concisa, y efectivamente la información, tanto de forma oral como escrita a diversos receptores, desde una sola persona a diversos tipos de grupos, es decir, facilita la comprensión mutua entre emisor y receptor, incluso ante audiencias muy variadas.	C	Demuestra seguridad al expresarse y es muy hábil para escuchar y comprender la información que recibe.
Inteligencia Emocional Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Incluye al conjunto de destrezas de gestión personal y destrezas sociales que nos permiten triunfar en el puesto de trabajo y en la vida en general.	C	Controla siempre sus emociones y encuentra internamente su propia energía motivadora ante situaciones adversas.
Manejo de Relaciones Humanas Consiste en actuar para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas con distintas personas. Habilidad para entender, escuchar y comprender a los demás.	C	Mantiene buenas relaciones con todo tipo de personas dentro de la institución. Es capaz de comprender a los demás cuando están en una situación difícil.

V.2.3. Competencias Gerenciales y Directivas

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Liderazgo Capacidad de guiar a los demás hacia el logro de objetivos con entusiasmo, compromiso y confianza.	B	Casi siempre, toma la iniciativa y motiva a su equipo de trabajo en el cumplimiento de los objetivos.
Resolución de problemas y conflictos Esta competencia se refiere al nivel de análisis y de solución de problemas requerido por las funciones asignadas a un Cargo que el trabajador debe desempeñar y la responsabilidad por la toma de decisiones en la solución de los mismos.	C	Analiza situaciones críticas o problemas complejos y toma decisiones de relativa trascendencia. Trabaja de forma diversificada seleccionando cautelosamente los procedimientos y el uso ocasional de nuevas prácticas.
Pensamiento crítico (Pensamiento estratégico) Es la capacidad de ajustarse ingeniosamente a la realidad interna y externa, distribuir los recursos y establecer los planes de acción necesarios para alcanzar los objetivos fijados.	B	Es capaz de establecer objetivos y actividades eficientemente, definiendo planes de acción de acuerdo a los objetivos fijados.



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

V.3. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
<p>Búsqueda de información Es la inquietud constante por saber más sobre cosas, hechos o personas a nivel institucional. Puede implicar el pedir una información concreta y el resolver discrepancias haciendo una serie de preguntas, para lo cual aprovecha las reuniones informales periódicas, lectura de ciertas publicaciones, entre otros.</p>	D	Reconoce dónde encontrar la información y la comparte. Es un referente para los demás.
<p>Credibilidad técnica Es la capacidad necesaria para generar credibilidad en los demás sobre la base de los conocimientos y habilidades técnicas de su especialidad.</p>	C	Su conocimiento técnico le permite proponer alternativas para resolver problemas relacionados con su especialidad. Goza de confianza y credibilidad ante clientes internos y externos.
<p>Habilidad de gestión de la información en herramientas tecnológicas Se refiere a la capacidad de transferir a una herramienta tecnológica la información que se maneja en las áreas de trabajo.</p>	D	Capacidad para incorporar información de personal del área a sistemas de información y tiene accesos para la modificación de la configuración de los sistemas.

Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

I. GENERALES DEL CARGO	
NOMBRE DEL PUESTO FUNCIONAL	TÉCNICO/A DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
ÁREA ORGANIZATIVA	Departamento de Sistemas de Información
REPORTA A	Jefatura del Departamento de Sistemas de Información
SUPERVISA A	N/A

II. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Desarrollar e implementar sistemas informáticos de acuerdo a necesidades Institucionales.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Desarrollar e implementar sistemas informáticos de acuerdo a la Metodología de Desarrollo Institucional, procedimientos e identificación de necesidades.	Realizar el Análisis sistemas de información automatizados de acuerdo a los estándares de desarrollo.	
	Elaborar el Plan el Desarrollo de los sistemas de información automatizados de acuerdo a estándares establecidos.	
	Desarrollar sistemas de información de acuerdo a Documentación de Metodología de Desarrollo Institucional y procedimientos.	
	Probar sistemas de información de acuerdo a requerimientos solicitados.	
	Implementar los sistemas de información de acuerdo a la arquitectura, diseño de base de datos y estándares establecidos.	
2. Realizar el mantenimiento de sistemas de acuerdo a necesidades institucionales.		
3. Mantener actualizada la documentación de los sistemas de información según procedimientos.		
4. Actuar como contraparte técnica en los proyectos relacionados a consultorías externas de desarrollo de sistemas.		
5. Brindar Soporte Técnico de acuerdo a las necesidades de los usuarios de los sistemas de información.		
6. Implementar el uso de nuevas tecnologías según requerimientos y lineamientos institucionales	Investigar nuevas tecnologías de acuerdo a requerimientos e identificación de necesidades.	Investigar y proponer el uso de nuevas tecnologías de comunicaciones, seguridad y resguardo según requerimientos e identificación de necesidades. Diseñar y mejorar los servicios relacionados de acuerdo a necesidades institucionales.
	Ejecutar mejoras en la tecnología de información y comunicaciones con base en resultados de investigación.	Evaluar nuevas tecnologías de información y de comunicaciones incorporándolas en los planes de desarrollo técnico de la Institución. Proponer mejoras con base en resultados de investigación e identificación de necesidades. Administrar la ejecución de proyectos y actualización de la plataforma informática, acorde a los planes institucionales.
7. Ejecutar los lineamientos y políticas institucionales relacionadas a tecnología de acuerdo con la normativa interna y externa vigentes relacionada a tecnología.	Dar cumplimiento al Manual de Sistemas y Tecnología de acuerdo a lineamientos de la Gerencia.	
	Apoyar en la ejecución del Plan de Contingencia de acuerdo a normativas de ley.	

Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

8. Administrar Contratos de servicios de la Gerencia de Sistemas y Tecnología de acuerdo a procedimientos y normativa vigente	Elaborar Especificaciones Técnicas según procedimientos institucionales.
	Realizar evaluación de ofertas según las especificaciones técnicas.
	Administrar los contratos conforme a las condiciones pactadas con contratista externo.
9. Cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones, normas de calidad y demás normativa aplicable a la institución y a cada puesto de trabajo.	Administrar los bienes, información y equipo asignado acorde a normativas organizacionales.
	Realizar otras actividades que el cargo demande según el perfil y acorde a normativas organizacionales.
	Realizar con ética, responsabilidad y equidad todas las actividades aplicables a cada puesto de trabajo de conformidad a la Ley de Ética Gubernamental, Política Institucional de Igualdad y No Discriminación y demás regulaciones existentes.

III. RELACIONES DE TRABAJO		
III.1. RELACIONES INTERNAS		
ÁREA / UNIDAD / DEPTO.	PARA	FRECUENCIA
Todas las áreas organizativas	Atender requerimiento de personal usuario.	Diario.
III.2. RELACIONES EXTERNAS		
ORGANIZACIÓN	PARA	FRECUENCIA
Proveedores	Coordinar la administración de servicios.	A requerimiento.

IV. REQUISITOS DEL CARGO LABORAL	
Educación formal necesaria	Ingeniería o licenciatura en ramas de la Computación.
Experiencia Previa	3 años de experiencia como programador utilizando Visual Basic , NET 2010 o superior o 2 años de experiencia interna dentro de la Gerencia de Sistemas y Tecnología.
Condiciones adicionales	Manejo intermedio o Avanzado de Transact SQL, Desarrollo en web: HTML, XML, Web Services, Java Script y ASP, NET 2010 o posterior, Desarrollo en Windows: ASP, NET 2010 o posterior, elaboración de planes de trabajo y planificación de proyectos, idioma inglés técnico a nivel intermedio, de preferencia poseer licencia liviana vigente de vehículo.

V. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
V.1. COMPETENCIAS INSTITUCIONALES		
Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Trabajo en equipo Es la capacidad de trabajar con individuos para conseguir metas comunes, afrontando los desacuerdos y obteniendo resultados a través del consenso, impulsando una actitud cooperadora e iniciativas multidisciplinarias. Quienes poseen esta competencia son eficaces incluso cuando se encuentran trabajando en algo que no está directamente relacionado con su área laboral.	B	Participa constantemente en actividades de equipo asignadas por su jefatura inmediata en su área de trabajo, compartiendo información útil y creando buenas relaciones.



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

Creatividad e Innovación Se refiere a la participación activa en la solución de problemas, generando ideas originales e ingeniosas.	C	Busca nuevas alternativas y maneja opciones diferentes frente a situaciones laborales.
Solidaridad Es estar unidos a quienes nos necesitan, es comprometerse a trabajar juntos y en cooperación con aliados para superar las situaciones que se presenten. Es la capacidad de identificarse con la población meta del FISDL y a la situación particular de cada persona.	C	Trabaja siempre con compromiso para quienes lo necesitan, y muestra acciones en apoyo de la población meta del FISDL.
Eficacia y Orientación a resultados Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	C	Cumple siempre sus metas y sus compromisos laborales, de acuerdo a lo asignado.
Eficiencia y Productividad Es asumir la responsabilidad por el desempeño personal laboral. Estas personas se orientan hacia las acciones que llevarán a resultados y poseen una motivación muy fuerte para cumplir sus objetivos y exigencias. Preocupación por trabajar bien o por competir para superar un estándar de excelencia.	C	Cumple siempre con sus compromisos en el tiempo y con los recursos justos.
Adaptabilidad al cambio Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y promoviendo los cambios en la propia organización o las responsabilidades de su cargo.	C	Se acopla eficazmente a las diferentes circunstancias y cambia de dirección en función de las condiciones del trabajo.

V.2. COMPETENCIAS PERSONALES

V.2.1. Competencias de Efectividad Personal

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Habilidad y actitud de aprendizaje Es la inquietud y la curiosidad constante por adquirir nuevos conocimientos y que le permitan desempeñarse de una mejor manera en su puesto de trabajo.	C	Siempre muestra interés en las actividades de formación y en implementar lo aprendido en su trabajo.
Manejo del estrés y la presión Se refiere a mantenerse estable ante situaciones de mucha presión, desacuerdo y dificultad.	C	Maneja siempre la presión y responde bien ante situaciones difíciles, resolviendo situaciones por su cuenta.

V.2.2. Competencias de Manejo y Administración Interpersonal

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Habilidad de Comunicación Es la capacidad de informar clara, concisa, y efectivamente la información, tanto de forma oral como escrita a diversos receptores, desde una sola persona a diversos tipos de grupos, es decir, facilita la comprensión mutua entre emisor y receptor, incluso ante audiencias muy variadas.	C	Demuestra seguridad al expresarse y es muy hábil para escuchar y comprender la información que recibe.



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

Inteligencia Emocional

Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Incluye al conjunto de destrezas de gestión personal y destrezas sociales que nos permiten triunfar en el puesto de trabajo y en la vida en general.

C

Controla siempre sus emociones y encuentra internamente su propia energía motivadora ante situaciones adversas.

Manejo de Relaciones Humanas

Consiste en actuar para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas con distintas personas. Habilidad para entender, escuchar y comprender a los demás.

C

Mantiene buenas relaciones con todo tipo de personas dentro de la institución. Es capaz de comprender a los demás cuando están en una situación difícil.

V.2.3. Competencias Gerenciales y Directivas

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Resolución de problemas y conflictos Esta competencia se refiere al nivel de análisis y de solución de problemas requerido por las funciones asignadas a un Cargo que el trabajador debe desempeñar y la responsabilidad por la toma de decisiones en la solución de los mismos.	C	Analiza situaciones críticas o problemas complejos y toma decisiones de relativa trascendencia. Trabaja de forma diversificada seleccionando cautelosamente los procedimientos y el uso ocasional de nuevas prácticas.

V.3. COMPETENCIAS TÉCNICAS

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Búsqueda de información Es la inquietud constante por saber más sobre cosas, hechos o personas a nivel institucional. Puede implicar el pedir una información concreta y el resolver discrepancias haciendo una serie de preguntas, para lo cual aprovecha las reuniones informales periódicas, lectura de ciertas publicaciones, entre otros.	C	Indaga e investiga siempre el saber y el conocimiento. Suele ser insistente en la información que busca y aplica lo investigado a sus quehaceres laborales.
Credibilidad técnica Es la capacidad necesaria para generar credibilidad en los demás sobre la base de los conocimientos y habilidades técnicas de su especialidad.	B	Muestra dominio sobre los conocimientos técnicos y resuelve problemas de forma autónoma. Atiende y da seguimiento a los requerimientos de los clientes.
Manejo de tecnología Se refiere al uso eficiente de la tecnología incluyendo el manejo de paquetes computacionales (ordenadores de texto, hojas de cálculo, etc.) en función del desarrollo de las labores asignadas.	C	Maneja muy bien el equipo computacional, paquetes utilitarios básicos e instrumentos tecnológicos, como parte de su trabajo.



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

Habilidad de gestión de la información en herramientas tecnológicas

Se refiere a la capacidad de transferir a una herramienta tecnológica la información que se maneja en las áreas de trabajo.

D

Capacidad para incorporar información de personal del área a sistemas de información y tiene accesos para la modificación de la configuración de los sistemas.

Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

I. GENERALES DEL CARGO	
NOMBRE DEL PUESTO FUNCIONAL	JEFE/A DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
ÁREA ORGANIZATIVA	Departamento de Infraestructura Tecnológica
REPORTA A	Gerencia de Sistemas y Tecnología
SUPERVISA A	<ul style="list-style-type: none"> Técnico/a en Administración de Redes de Computadoras Técnico/a de Telecomunicaciones Asistente de Soporte Técnico

II. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Administrar la plataforma tecnológica de acuerdo a lineamientos institucionales y acciones de mejora e innovación en los procesos y servicios.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Administrar la plataforma tecnológica de acuerdo a lineamientos institucionales y acciones de mejora e innovación en los procesos y servicios.		
2. Innovar en el uso de nuevas tecnologías según requerimientos y lineamientos institucionales.	Administrar la ejecución de proyectos de tecnología acorde a los planes institucionales. Actualizar la plataforma informática acorde a los planes institucionales.	
3. Administrar los lineamientos y políticas institucionales relacionadas a tecnología de acuerdo con la normativa interna y externa vigentes relacionada a tecnología.	Administrar la elaboración, actualización y ejecución del Manual de Sistemas y Tecnologías de acuerdo a lineamientos de la Gerencia. Administrar la elaboración, actualización y ejecución del Plan de Contingencia de acuerdo a normativas de ley.	
4. Administrar los contratos de bienes y servicios externos según normativas internas y externas aplicables.		
5. Coordinar la atención de requerimientos de servicios de acuerdo a necesidades del personal usuario.		
6. Dirigir la automatización de las comunicaciones de acuerdo con los objetivos y lineamientos institucionales.		
7. Administrar los recursos de su área organizativa, según lineamientos y disposiciones institucionales	Dar seguimiento al cumplimiento del plan operativo de su área organizativa de acuerdo a Plan Estratégico Institucional y necesidades organizacionales. Administrar el recurso financiero de su área organizativa, según presupuesto institucional. Gestionar el Talento Humano de su área organizativa, según lineamientos y disposiciones institucionales para los procesos de contratación, evaluación de desempeño, formación, capacitación, incentivos, etc.	
8. Cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones, normas de calidad y demás normativa aplicable a la institución y a cada puesto de trabajo.	Administrar los bienes, información y equipo asignado acorde a normativas organizacionales. Realizar otras actividades que el cargo demande según el perfil y acorde a normativas organizacionales. Realizar con ética, responsabilidad y equidad todas las actividades aplicables a cada puesto de trabajo de conformidad a la Ley de Ética Gubernamental, Política Institucional de Igualdad y No Discriminación y demás regulaciones existentes.	



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

III. RELACIONES DE TRABAJO		
III.1. RELACIONES INTERNAS		
ÁREA / UNIDAD / DEPTO.	PARA	FRECUENCIA
Todas las áreas organizativas	Coordinar servicios, solución de problemas y desarrollo de ciclo de sistemas.	Diario
III.2. RELACIONES EXTERNAS		
ORGANIZACIÓN	PARA	FRECUENCIA
Proveedores.	Coordinar la administración de servicios.	A requerimiento
Otras instituciones	Coordinar la ejecución de proyectos conjuntos.	A requerimiento

IV. REQUISITOS DEL CARGO LABORAL	
Educación formal necesaria	Ingeniería o licenciatura en ramas de la Computación.
Experiencia Previa	4 años de experiencia en puestos de jefatura del área de informática, o 3 años de experiencia interna en puestos dentro de la Gerencia de Sistemas y Tecnología.
Condiciones adicionales	Administración, planeación de proyectos, gestión de procesos, idioma inglés técnico a nivel intermedio.

V. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
V.1. COMPETENCIAS INSTITUCIONALES		
Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Trabajo en equipo Es la capacidad de trabajar con individuos para conseguir metas comunes, afrontando los desacuerdos y obteniendo resultados a través del consenso, impulsando una actitud cooperadora e iniciativas multidisciplinarias. Quienes poseen esta competencia son eficaces incluso cuando se encuentran trabajando en algo que no está directamente relacionado con su área laboral.	C	Es diligente y colaborador hacia los demás miembros del equipo asignados por su jefatura inmediata en su área de trabajo, y con otras unidades organizativas. Aporta y recibe apoyo, ideas y opiniones.
Creatividad e Innovación Se refiere a la participación activa en la solución de problemas, generando ideas originales e ingeniosas.	C	Busca nuevas alternativas y maneja opciones diferentes frente a situaciones laborales.
Solidaridad Es estar unidos a quienes nos necesitan, es comprometerse a trabajar juntos y en cooperación con aliados para superar las situaciones que se presenten. Es la capacidad de identificarse con la población meta del FISDL y a la situación particular de cada persona.	D	Promueve en su equipo el trabajar por y para otros, y fomenta el compromiso y el apoyo a la población meta del FISDL.
Eficacia y Orientación a resultados Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	D	Trabaja con objetivos y metas retadoras, busca superar lo esperado.

Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

Eficiencia y Productividad Es asumir la responsabilidad por el desempeño personal laboral. Estas personas se orientan hacia las acciones que llevarán a resultados y poseen una motivación muy fuerte para cumplir sus objetivos y exigencias. Preocupación por trabajar bien o por competir para superar un estándar de excelencia.	D	Sobresale por fomentar en sí mismo y en otros el cumplimiento de las metas, con el uso del tiempo y recursos apropiados.
--	---	--

Adaptabilidad al cambio Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y promoviendo los cambios en la propia organización o las responsabilidades de su cargo.	D	Ayuda a otros a ajustarse a nuevos requerimientos.
--	---	--

V.2. COMPETENCIAS PERSONALES

V.2.1. Competencias de Efectividad Personal

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Habilidad y actitud de aprendizaje Es la inquietud y la curiosidad constante por adquirir nuevos conocimientos y que le permitan desempeñarse de una mejor manera en su puesto de trabajo.	C	Siempre muestra interés en las actividades de formación y en implementar lo aprendido en su trabajo.
Manejo del estrés y la presión Se refiere a mantenerse estable ante situaciones de mucha presión, desacuerdo y dificultad.	D	Aporta ideas claras en situaciones de alta presión, dirigiendo sus esfuerzos y el de otros a buscar soluciones.

V.2.2. Competencias de Manejo y Administración Interpersonal

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Habilidad de Comunicación Es la capacidad de informar clara, concisa, y efectivamente la información, tanto de forma oral como escrita a diversos receptores, desde una sola persona a diversos tipos de grupos, es decir, facilita la comprensión mutua entre emisor y receptor, incluso ante audiencias muy variadas.	D	Hace comprensible la información que transmite y fomenta el diálogo abierto. Alienta el intercambio de información e ideas.
Inteligencia Emocional Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Incluye al conjunto de destrezas de gestión personal y destrezas sociales que nos permiten triunfar en el puesto de trabajo y en la vida en general.	D	Controla siempre sus propias emociones y se automotiva. Es una persona considerada ante los sentimientos y emociones de los otros.
Manejo de Relaciones Humanas Consiste en actuar para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas con distintas personas. Habilidad para entender, escuchar y comprender a los demás.	D	Establece relaciones interpersonales constructivas y efectivas. Es hábil para facilitar un ambiente de confianza dentro de su equipo de trabajo.

Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

Responsabilidad organizacional Es la búsqueda de excelencia en el trabajo. Se identifica con la Institución y se compromete al cumplimiento de objetivos y metas.	C	Es responsable y comprometido. Defiende los intereses de la organización, genera y propone ideas y soluciones.
---	----------	--

V.2.3. Competencias Gerenciales y Directivas

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Liderazgo Capacidad de guiar a los demás hacia el logro de objetivos con entusiasmo, compromiso y confianza.	C	Motiva siempre a quienes le rodean a cumplir los objetivos del equipo.
Desarrollo de Personas (Recursos Humanos) Brinda a la persona retroalimentación sobre el desempeño del equipo. Identifica y promueve oportunidades para generar motivación a través del entrenamiento, capacitación y desarrollo técnico y humano	C	Constantemente motiva y fomenta el desarrollo de actitudes positivas, capacidades y habilidades en los miembros de su equipo.
Habilidad para delegar y empoderar (coaching) Capacidad para utilizar la posición de sus colaboradores para delegarles la toma de decisiones, así como otras responsabilidades en forma apropiada.	C	Siempre comparte la responsabilidad de tomar decisiones y de afrontar las consecuencias mediante estrategias de delegación.
Resolución de problemas y conflictos Esta competencia se refiere al nivel de análisis y de solución de problemas requerido por las funciones asignadas a un Cargo que el trabajador debe desempeñar y la responsabilidad por la toma de decisiones en la solución de los mismos.	D	Resuelve problemas complejos y toma decisiones de importante trascendencia para la organización. Analiza y busca nuevas estrategias de solución.
Pensamiento crítico (Pensamiento estratégico) Es la capacidad de ajustarse ingeniosamente a la realidad interna y externa, distribuir los recursos y establecer los planes de acción necesarios para alcanzar los objetivos fijados.	C	Define acciones acertadas y establece planes de acción creativos ante necesidades internas y del entorno.

Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

I. GENERALES DEL CARGO	
NOMBRE DEL PUESTO FUNCIONAL	TÉCNICO/A EN ADMINISTRACIÓN DE REDES DE COMPUTADORAS
ÁREA ORGANIZATIVA	Departamento de Infraestructura Tecnológica
REPORTA A	Jefatura de Infraestructura Tecnológica
SUPERVISA A	N/A

II. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Administrar la infraestructura tecnológica de acuerdo a lineamientos institucionales y acciones de mejora e innovación en los procesos y servicios.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Administrar la infraestructura tecnológica de acuerdo a lineamientos institucionales y acciones de mejora e innovación en los procesos y servicios.	Administrar el Centro de datos de acuerdo a lineamientos y procedimientos establecidos.	Diseñar la seguridad y la red local de las computadoras y servicios relacionados según necesidades institucionales.
		Instalar y configurar servidores y equipos de comunicación local conforme a requerimientos.
		Administrar servidores institucionales según planificación y lineamientos institucionales.
		Supervisar los mantenimientos de servidores de acuerdo con plan y procedimientos establecidos.
		Administrar servicios de la plataforma asociada a la infraestructura según requerimientos y procedimientos establecidos.
		Administrar la plataforma de respaldo de la información institucional de acuerdo a Política de Respaldo.
2. Brindar atención de servicios de acuerdo a las necesidades institucionales.	Administrar seguridad informática de acuerdo a políticas establecidas.	Formular y aplicar políticas de seguridad.
		Monitorear las herramientas de seguridad.
3. Realizar monitoreo y control de Políticas de Manual de Sistemas y Tecnologías, y lineamientos de la jefatura inmediata.	Atender requerimientos según necesidades institucionales.	
4. Implementar el uso de nuevas tecnologías según requerimientos y lineamientos institucionales.	Investigar nuevas tecnologías de acuerdo a requerimientos e identificación de necesidades.	Investigar y proponer el uso de nuevas tecnologías de comunicaciones, seguridad y resguardo según requerimientos e identificación de necesidades.
		Diseñar y mejorar los servicios relacionados de acuerdo a necesidades institucionales.
	Ejecutar mejoras en la tecnología de información y comunicaciones con base en resultados de	Evaluar nuevas tecnologías de información y de comunicaciones incorporándolas en los planes de desarrollo técnico de la Institución.
		Proponer mejoras con base en resultados de investigación e identificación de necesidades.



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

	investigación.	Administrar la ejecución de proyectos y actualización de la plataforma informática, acorde a los planes institucionales.
5. Ejecutar los lineamientos y políticas institucionales relacionadas a tecnologías de acuerdo con la normativa interna y externa vigentes relacionadas a tecnología.	<p>Gestionar la elaboración, actualización y ejecución del Manual de Sistemas y Tecnologías de acuerdo a lineamientos de la Gerencia.</p> <p>Gestionar la elaboración, actualización y ejecución del Plan de Contingencia de acuerdo a normativas de ley.</p>	
6. Administrar Contratos de servicios de la Gerencia de Sistemas y Tecnología de acuerdo a procedimientos y normativa vigente.	<p>Elaborar Especificaciones Técnicas según procedimientos institucionales.</p> <p>Realizar evaluación de ofertas según las especificaciones técnicas.</p> <p>Administrar los contratos conforme a las condiciones pactadas con contratista externo.</p>	
7. Cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones, normas de calidad y demás normativa aplicable a la institución y a cada puesto de trabajo.	<p>Administrar los bienes, información y equipo asignado acorde a normativas organizacionales.</p> <p>Realizar otras actividades que el cargo demande según el perfil y acorde a normativas organizacionales.</p> <p>Realizar con ética, responsabilidad y equidad todas las actividades aplicables a cada puesto de trabajo de conformidad a la Ley de Ética Gubernamental, Política Institucional de Igualdad y No Discriminación y demás regulaciones existentes.</p>	

III. RELACIONES DE TRABAJO

III.1. RELACIONES INTERNAS

ÁREA / UNIDAD / DEPTO.	PARA	FRECUENCIA
Todas las áreas organizativas	Atender requerimiento de personal usuario.	Diario.

III.2. RELACIONES EXTERNAS

ORGANIZACIÓN	PARA	FRECUENCIA
Proveedores.	Coordinar la administración de servicios.	A requerimiento
Otras instituciones	Coordinar la ejecución de proyectos conjuntos.	A requerimiento

IV. REQUISITOS DEL CARGO LABORAL

Educación formal necesaria	Ingeniería o licenciatura en ramas de la Computación.
Experiencia Previa	3 años de experiencia en puestos relacionados—con la administración de redes o 2 años de experiencia interna en puestos dentro de la Gerencia de Sistemas y Tecnología.
Condiciones adicionales	Seguridad de plataforma informática, Herramientas de ejecución de respaldos, Plataforma de correo electrónico basada en Microsoft, administración de sistemas operativos Microsoft Windows Server, conocimientos básicos de plataformas Linux, herramientas de virtualización de servidores en VmWare e HyperV, manejo comprensivo de inglés técnico a nivel intermedio, de preferencia poseer licencia liviana vigente de vehículo.



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

V. COMPETENCIAS REQUERIDAS

V.1. COMPETENCIAS INSTITUCIONALES

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Trabajo en equipo Es la capacidad de trabajar con individuos para conseguir metas comunes, afrontando los desacuerdos y obteniendo resultados a través del consenso, impulsando una actitud cooperadora e iniciativas multidisciplinarias. Quienes poseen esta competencia son eficaces incluso cuando se encuentran trabajando en algo que no está directamente relacionado con su área laboral.	B	Participa constantemente en actividades de equipo asignadas por su jefatura inmediata en su área de trabajo, compartiendo información útil y creando buenas relaciones.
Creatividad e Innovación Se refiere a la participación activa en la solución de problemas, generando ideas originales e ingeniosas.	C	Busca nuevas alternativas y maneja opciones diferentes frente a situaciones laborales.
Solidaridad Es estar unidos a quienes nos necesitan, es comprometerse a trabajar juntos y en cooperación con aliados para superar las situaciones que se presenten. Es la capacidad de identificarse con la población meta del FISDL y a la situación particular de cada persona.	C	Trabaja siempre con compromiso para quienes lo necesitan, y muestra acciones en apoyo de la población meta del FISDL.
Eficacia y Orientación a resultados Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	C	Cumple siempre sus metas y sus compromisos laborales, de acuerdo a lo asignado.
Eficiencia y Productividad Es asumir la responsabilidad por el desempeño personal laboral. Estas personas se orientan hacia las acciones que llevarán a resultados y poseen una motivación muy fuerte para cumplir sus objetivos y exigencias. Preocupación por trabajar bien o por competir para superar un estándar de excelencia.	C	Cumple siempre con sus compromisos en el tiempo y con los recursos justos.
Adaptabilidad al cambio Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y promoviendo los cambios en la propia organización o las responsabilidades de su cargo.	C	Se acopla eficazmente a las diferentes circunstancias y cambia de dirección en función de las condiciones del trabajo.

V.2. COMPETENCIAS PERSONALES

V.2.1. Competencias de Efectividad Personal

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Habilidad y actitud de aprendizaje Es la inquietud y la curiosidad constante por adquirir nuevos conocimientos y que le permitan desempeñarse de una mejor manera en su puesto de trabajo.	C	Siempre muestra interés en las actividades de formación y en implementar lo aprendido en su trabajo.



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

Manejo del estrés y la presión Se refiere a mantenerse estable ante situaciones de mucha presión, desacuerdo y dificultad.	C	Maneja siempre la presión y responde bien ante situaciones difíciles, resolviendo situaciones por su cuenta.
--	----------	--

V.2.2. Competencias de Manejo y Administración Interpersonal

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Habilidad de Comunicación Es la capacidad de informar clara, concisa, y efectivamente la información, tanto de forma oral como escrita a diversos receptores, desde una sola persona a diversos tipos de grupos, es decir, facilita la comprensión mutua entre emisor y receptor, incluso ante audiencias muy variadas.	C	Demuestra seguridad al expresarse y es muy hábil para escuchar y comprender la información que recibe.
Inteligencia Emocional Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Incluye al conjunto de destrezas de gestión personal y destrezas sociales que nos permiten triunfar en el puesto de trabajo y en la vida en general.	C	Controla siempre sus emociones y encuentra internamente su propia energía motivadora ante situaciones adversas.
Manejo de Relaciones Humanas Consiste en actuar para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas con distintas personas. Habilidad para entender, escuchar y comprender a los demás.	C	Mantiene buenas relaciones con todo tipo de personas dentro de la institución. Es capaz de comprender a los demás cuando están en una situación difícil.

V.2.3. Competencias Gerenciales y Directivas

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Resolución de problemas y conflictos Esta competencia se refiere al nivel de análisis y de solución de problemas requerido por las funciones asignadas a un Cargo que el trabajador debe desempeñar y la responsabilidad por la toma de decisiones en la solución de los mismos.	C	Analiza situaciones críticas o problemas complejos y toma decisiones de relativa trascendencia. Trabaja de forma diversificada seleccionando cautelosamente los procedimientos y el uso ocasional de nuevas prácticas.

V.3. COMPETENCIAS TÉCNICAS

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Búsqueda de información Es la inquietud constante por saber más sobre cosas, hechos o personas a nivel institucional. Puede implicar el pedir una información concreta y el resolver discrepancias haciendo una serie de preguntas, para lo cual aprovecha las reuniones informales periódicas, lectura de ciertas publicaciones, entre otros.	C	Indaga e investiga siempre el saber y el conocimiento. Suele ser insistente en la información que busca y aplica lo investigado a sus quehaceres laborales.



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

<p>Credibilidad técnica Es la capacidad necesaria para generar credibilidad en los demás sobre la base de los conocimientos y habilidades técnicas de su especialidad.</p>	C	Su conocimiento técnico le permite proponer alternativas para resolver problemas relacionados con su especialidad. Goza de confianza y credibilidad ante clientes internos y externos.
<p>Manejo de tecnología Se refiere al uso eficiente de la tecnología incluyendo el manejo de paquetes computacionales (ordenadores de texto, hojas de cálculo, etc.) en función del desarrollo de las labores asignadas.</p>	C	Maneja muy bien el equipo computacional, paquetes utilitarios básicos e instrumentos tecnológicos, como parte de su trabajo.
<p>Habilidad de gestión de la información en herramientas tecnológicas Se refiere a la capacidad de transferir a una herramienta tecnológica la información que se maneja en las áreas de trabajo.</p>	D	Capacidad para incorporar información de personal del área a sistemas de información y tiene accesos para la modificación de la configuración de los sistemas.

Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

I. GENERALES DEL CARGO	
NOMBRE DEL PUESTO FUNCIONAL	TÉCNICO/A EN TELECOMUNICACIONES
ÁREA ORGANIZATIVA	Departamento de Infraestructura Tecnológica
REPORTA A	Jefatura de Infraestructura Tecnológica
SUPERVISA A	N/A

II. ANÁLISIS FUNCIONAL			
PROPÓSITO CLAVE	Asegurar el funcionamiento de la red eléctrica, climatización de centros de datos, plataforma de comunicaciones y seguridad perimetral de acuerdo a planes, procedimientos y lineamientos institucionales.		
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA	
1. Asegurar el funcionamiento de la red eléctrica, climatización de centros de datos, plataforma de comunicaciones y seguridad perimetral de acuerdo a planes, procedimientos y lineamientos institucionales.	Administrar los servicios de climatización y de fuentes ininterrumpidas de acuerdo a políticas institucionales.	Diseñar el servicio de acuerdo a requerimientos y lineamientos institucionales.	
		Monitorear los servicios de acuerdo a procedimientos institucionales.	
		Supervisar la ejecución de los mantenimientos de acuerdo a programación.	
	Administrar servicios, hardware y software del sistema de comunicaciones informáticas según procedimientos y políticas institucionales.		
	Administrar el servicio de Internet según procedimientos y políticas institucionales.		
	Administrar la plataforma de correo electrónico externo y acceso vía Web de acuerdo con los procedimientos y políticas institucionales.		
	Administrar la plataforma de mensajería instantánea, telefonía y voz (comunicación unificada) conforme a los procedimientos y políticas institucionales.		
	Administrar la integración del servicio de telefonía a la red de computadoras según planificación y requerimientos.		
2. Administrar la infraestructura tecnológica de acuerdo con el Manual de Sistemas y Tecnologías.	Administrar la seguridad perimetral de la red computacional de acuerdo a políticas y procedimientos institucionales.		
	Implementar las políticas, esquemas y tecnología local y remota que aseguren el acceso a los recursos de la red de comunicaciones pública e Internet según procedimientos y lineamientos institucionales.		
	Administrar la plataforma de respaldo de la información institucional de acuerdo a Política de Respaldo.		
	Administrar la red local de computadoras y centros de datos de acuerdo a políticas y procedimientos institucionales.		
3. Brindar atención de servicios de acuerdo a las necesidades institucionales	Supervisar el mantenimiento de los servidores de red de acuerdo a plan y procedimientos institucionales.		
	Administrar seguridad informática de acuerdo a políticas establecidas.	Formular y aplicar políticas de seguridad. Monitorear las herramientas de seguridad.	
	Atender requerimientos según necesidades institucionales.		
	Configurar equipos y dispositivos informáticos de acuerdo al procedimiento interno según necesidades de los usuarios.		



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

4. Implementar el uso de nuevas tecnologías según requerimientos y lineamientos institucionales.	Investigar nuevas tecnologías de acuerdo a requerimientos e identificación de necesidades.	Investigar y proponer el uso de nuevas tecnologías de comunicaciones, seguridad y resguardo según requerimientos e identificación de necesidades. Diseñar y mejorar los servicios relacionados de acuerdo a necesidades institucionales.
	Ejecutar mejoras en la tecnología de información y comunicaciones con base en resultados de investigación.	Evaluar nuevas tecnologías de información y de comunicaciones incorporándolas en los planes de desarrollo técnico de la Institución. Proponer mejoras con base en resultados de investigación e identificación de necesidades. Administrar la ejecución de proyectos y actualización de la plataforma informática, acorde a los planes institucionales.
5. Ejecutar los lineamientos y políticas institucionales relacionadas a tecnología de acuerdo con la normativa interna y externa vigentes relacionada a tecnología.	Gestionar la elaboración, actualización y ejecución del Manual de Sistemas y Tecnologías de acuerdo a lineamientos de la Gerencia.	
	Gestionar la elaboración, actualización y ejecución del Plan de Contingencia de acuerdo a normativas de ley.	
6. Administrar Contratos de servicios de la Gerencia de Sistemas y Tecnología de acuerdo a procedimientos y normativa vigente.	Elaborar Especificaciones Técnicas según procedimientos institucionales.	
	Realizar evaluación de ofertas según las especificaciones técnicas.	
7. Cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones, normas de calidad y demás normativa aplicable a la institución y a cada puesto de trabajo.	Administrar los contratos conforme a las condiciones pactadas con contratista externo.	
	Administrar los bienes, información y equipo asignado acorde a normativas organizacionales.	
	Realizar otras actividades que el cargo demande según el perfil y acorde a normativas organizacionales. Realizar con ética, responsabilidad y equidad todas las actividades aplicables a cada puesto de trabajo de conformidad a la Ley de Ética Gubernamental, Política Institucional de Igualdad y No Discriminación y demás regulaciones existentes.	

III. RELACIONES DE TRABAJO

III.1. RELACIONES INTERNAS

ÁREA / UNIDAD / DEPTO.	PARA	FRECUENCIA
Todas las áreas organizativas	Atender requerimiento de personal usuario.	Diario.

III.2. RELACIONES EXTERNAS

ORGANIZACIÓN	PARA	FRECUENCIA
Proveedores.	Coordinar la administración de servicios.	A requerimiento
Otras instituciones	Coordinar la ejecución de proyectos conjuntos.	A requerimiento



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

IV. REQUISITOS DEL CARGO LABORAL

Educación formal necesaria	Ingeniería o licenciatura en ramas de la Computación, telecomunicaciones o afines.
Experiencia Previa	3 años de experiencia en puestos relacionados con la administración de los sistemas de comunicación o 2 años de experiencia interna en puestos dentro de la Gerencia de Sistemas y Tecnología.
Condiciones adicionales	Telecomunicaciones, Telefonía digital, Seguridad perimetral, Accesos remotos y Redes Virtuales Privadas, administración y reparación de redes eléctricas, diseño y adecuación de sistemas ininterrumpidos de potencia para equipos de cómputo, herramientas de seguridad perimetral checkpoint, protocolos de comunicación de Internet, manejo comprensivo de inglés técnico a nivel intermedio, de preferencia poseer licencia liviana vigente de vehículo.

V. COMPETENCIAS REQUERIDAS

V.1. COMPETENCIAS INSTITUCIONALES

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Trabajo en equipo Es la capacidad de trabajar con individuos para conseguir metas comunes, afrontando los desacuerdos y obteniendo resultados a través del consenso, impulsando una actitud cooperadora e iniciativas multidisciplinarias. Quienes poseen esta competencia son eficaces incluso cuando se encuentran trabajando en algo que no está directamente relacionado con su área laboral.	B	Participa constantemente en actividades de equipo asignadas por su jefatura inmediata en su área de trabajo, compartiendo información útil y creando buenas relaciones.
Creatividad e Innovación Se refiere a la participación activa en la solución de problemas, generando ideas originales e ingeniosas.	C	Busca nuevas alternativas y maneja opciones diferentes frente a situaciones laborales.
Solidaridad Es estar unidos a quienes nos necesitan, es comprometerse a trabajar juntos y en cooperación con aliados para superar las situaciones que se presenten. Es la capacidad de identificarse con la población meta del FISDL y a la situación particular de cada persona.	C	Trabaja siempre con compromiso para quienes lo necesitan, y muestra acciones en apoyo de la población meta del FISDL.
Eficacia y Orientación a resultados Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	C	Cumple siempre sus metas y sus compromisos laborales, de acuerdo a lo asignado.
Eficiencia y Productividad Es asumir la responsabilidad por el desempeño personal laboral. Estas personas se orientan hacia las acciones que llevarán a resultados y poseen una motivación muy fuerte para cumplir sus objetivos y exigencias. Preocupación por trabajar bien o por competir para superar un estándar de excelencia.	C	Cumple siempre con sus compromisos en el tiempo y con los recursos justos.



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

Adaptabilidad al cambio

Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y promoviendo los cambios en la propia organización o las responsabilidades de su cargo.

C

Se acopla eficazmente a las diferentes circunstancias y cambia de dirección en función de las condiciones del trabajo.

V.2. COMPETENCIAS PERSONALES

V.2.1. Competencias de Efectividad Personal

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Habilidad y actitud de aprendizaje Es la inquietud y la curiosidad constante por adquirir nuevos conocimientos y que le permitan desempeñarse de una mejor manera en su puesto de trabajo.	C	Siempre muestra interés en las actividades de formación y en implementar lo aprendido en su trabajo.
Manejo del estrés y la presión Se refiere a mantenerse estable ante situaciones de mucha presión, desacuerdo y dificultad.	C	Maneja siempre la presión y responde bien ante situaciones difíciles, resolviendo situaciones por su cuenta.

V.2.2. Competencias de Manejo y Administración Interpersonal

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Habilidad de Comunicación Es la capacidad de informar clara, concisa, y efectivamente la información, tanto de forma oral como escrita a diversos receptores, desde una sola persona a diversos tipos de grupos, es decir, facilita la comprensión mutua entre emisor y receptor, incluso ante audiencias muy variadas.	C	Demuestra seguridad al expresarse y es muy hábil para escuchar y comprender la información que recibe.
Inteligencia Emocional Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Incluye al conjunto de destrezas de gestión personal y destrezas sociales que nos permiten triunfar en el puesto de trabajo y en la vida en general.	C	Controla siempre sus emociones y encuentra internamente su propia energía motivadora ante situaciones adversas.
Manejo de Relaciones Humanas Consiste en actuar para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas con distintas personas. Habilidad para entender, escuchar y comprender a los demás.	C	Mantiene buenas relaciones con todo tipo de personas dentro de la institución. Es capaz de comprender a los demás cuando están en una situación difícil.

V.2.3. Competencias Gerenciales y Directivas

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Resolución de problemas y conflictos Esta competencia se refiere al nivel de análisis y de solución de problemas requerido por las funciones	C	Analiza situaciones críticas o problemas complejos y toma decisiones de relativa



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

asignadas a un Cargo que el trabajador debe desempeñar y la responsabilidad por la toma de decisiones en la solución de los mismos.

trascendencia. Trabaja de forma diversificada seleccionando cautelosamente los procedimientos y el uso ocasional de nuevas prácticas.

V.3. COMPETENCIAS TÉCNICAS

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
<p>Búsqueda de información Es la inquietud constante por saber más sobre cosas, hechos o personas a nivel institucional. Puede implicar el pedir una información concreta y el resolver discrepancias haciendo una serie de preguntas, para lo cual aprovecha las reuniones informales periódicas, lectura de ciertas publicaciones, entre otros.</p>	D	Reconoce dónde encontrar la información y la comparte. Es un referente para los demás.
<p>Credibilidad técnica Es la capacidad necesaria para generar credibilidad en los demás sobre la base de los conocimientos y habilidades técnicas de su especialidad.</p>	C	Su conocimiento técnico le permite proponer alternativas para resolver problemas relacionados con su especialidad. Goza de confianza y credibilidad ante clientes internos y externos.
<p>Manejo de tecnología Se refiere al uso eficiente de la tecnología incluyendo el manejo de paquetes computacionales (ordenadores de texto, hojas de cálculo, etc.) en función del desarrollo de las labores asignadas.</p>	C	Maneja muy bien el equipo computacional, paquetes utilitarios básicos e instrumentos tecnológicos, como parte de su trabajo.
<p>Habilidad de gestión de la información en herramientas tecnológicas Se refiere a la capacidad de transferir a una herramienta tecnológica la información que se maneja en las áreas de trabajo.</p>	D	Capacidad para incorporar información de personal del área a sistemas de información y tiene accesos para la modificación de la configuración de los sistemas.

Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

I. GENERALES DEL CARGO	
NOMBRE DEL PUESTO FUNCIONAL	ASISTENTE DE SOPORTE TÉCNICO
ÁREA ORGANIZATIVA	Departamento de Infraestructura Tecnológica
REPORTA A	Jefatura de Infraestructura Tecnológica
SUPERVISA A	N/A

II. ANÁLISIS FUNCIONAL		
PROPÓSITO CLAVE	Apoyar la atención de servicios de acuerdo a lineamientos institucionales y acciones de mejora.	
FUNCIONES	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE COMPETENCIA
1. Apoyar la atención de servicios de acuerdo a lineamientos institucionales y acciones de mejora.	Atender requerimientos según necesidades de los usuarios.	
	Configurar equipos y dispositivos informáticos de acuerdo al procedimiento interno necesidades de los usuarios.	
	Controlar inventario de equipo y sus garantías, así como el licenciamiento institucional de acuerdo a procedimientos establecidos.	
	Distribuir equipo en base a solicitudes.	
	Realizar chequeos del software de acuerdo a políticas institucional.	
2. Realizar monitoreo y control de Políticas de Manual de Sistemas y Tecnologías, y lineamientos de la jefatura inmediata.		
3. Ejecutar los lineamientos y políticas institucionales relacionadas a tecnología de acuerdo con la normativa interna y externa vigentes relacionada a tecnología.	Apoyar en la elaboración, actualización y ejecución del Manual de Sistemas y Tecnología de acuerdo a lineamientos de la Gerencia.	
	Apoyar en la elaboración, actualización y ejecución del Plan de Contingencia de acuerdo a normativas de ley.	
4. Administrar Contratos de servicios de la Gerencia de Sistemas y Tecnología de acuerdo a procedimientos y normativa vigente.	Elaborar Especificaciones Técnicas según procedimientos institucionales.	
	Realizar evaluación de ofertas según las especificaciones técnicas.	
	Administrar los contratos conforme a las condiciones pactadas con contratista externo.	
5. Cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones, normas de calidad y demás normativa aplicable a la institución y a cada puesto de trabajo.	Administrar los bienes, información y equipo asignado acorde a normativas organizacionales.	
	Realizar otras actividades que el cargo demande según el perfil y acorde a normativas organizacionales.	
	Realizar con ética, responsabilidad y equidad todas las actividades aplicables a cada puesto de trabajo de conformidad a la Ley de Ética Gubernamental, Política Institucional de igualdad y no discriminación y demás regulaciones existentes.	

Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

III. RELACIONES DE TRABAJO		
III.1. RELACIONES INTERNAS		
ÁREA / UNIDAD / DEPTO.	PARA	FRECUENCIA
Todas las áreas organizativas	Atender requerimientos de personal usuario.	Diario
III.2. RELACIONES EXTERNAS		
ORGANIZACIÓN	PARA	FRECUENCIA
Proveedores	Coordinar la administración de servicios.	A requerimiento.

IV. REQUISITOS DEL CARGO LABORAL	
Educación formal necesaria	Último año en cualquiera de las ramas de la Computación.
Experiencia Previa	2 años en el desarrollo de funciones de soporte técnico informático o relacionados.
Condiciones adicionales	Sistemas operativos de redes de computadoras Microsoft Windows a nivel básico, mantenimiento de equipo de cómputo, atención de servicio al cliente, idioma inglés técnico a nivel básico.

V. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
V.1. COMPETENCIAS INSTITUCIONALES		
Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
Trabajo en equipo Es la capacidad de trabajar con individuos para conseguir metas comunes, afrontando los desacuerdos y obteniendo resultados a través del consenso, impulsando una actitud cooperadora e iniciativas multidisciplinarias. Quienes poseen esta competencia son eficaces incluso cuando se encuentran trabajando en algo que no está directamente relacionado con su área laboral.	C	Es diligente y colaborador hacia los demás miembros del equipo asignados por su jefatura inmediata en su área de trabajo, y con otras unidades organizativas. Aporta y recibe apoyo, ideas y opiniones.
Creatividad e Innovación Se refiere a la participación activa en la solución de problemas, generando ideas originales e ingeniosas.	B	Colabora con soluciones originales e innovadoras a dificultades en su puesto de trabajo.
Solidaridad Es estar unidos a quienes nos necesitan, es comprometerse a trabajar juntos y en cooperación con aliados para superar las situaciones que se presenten. Es la capacidad de identificarse con la población meta del FISDL y a la situación particular de cada persona.	C	Trabaja siempre con compromiso para quienes lo necesitan, y muestra acciones en apoyo de la población meta del FISDL.
Eficacia y Orientación a resultados Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	C	Cumple siempre sus metas y sus compromisos laborales, de acuerdo a lo asignado.
Eficiencia y Productividad Es asumir la responsabilidad por el desempeño personal laboral. Estas personas se orientan hacia las acciones que llevarán a resultados y poseen una motivación muy fuerte	C	Cumple siempre con sus compromisos en el tiempo y con los recursos justos.



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

para cumplir sus objetivos y exigencias. Preocupación por trabajar bien o por competir para superar un estándar de excelencia.

Adaptabilidad al cambio

Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y promoviendo los cambios en la propia organización o las responsabilidades de su cargo.

B

Se adapta regularmente a los cambios y es capaz de manejar actividades dinámicas.

Servicio al cliente interno/externo

Implica enfocar los esfuerzos hacia satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, buscando la mejora en los servicios que brinda.

C

Siempre muestra interés por cumplir con las exigencias y necesidades de los clientes. Responde a sus demandas y satisface sus expectativas.

V.2. COMPETENCIAS PERSONALES

V.2.1. Competencias de Efectividad Personal

Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
<p>Tenacidad / Proactividad</p> <p>Es la capacidad de persistir para lograr un propósito y no desfallecer hasta conseguirlo. Las personas que poseen esta actitud, se caracterizan porque toman el liderazgo de su propia vida, generan acciones y eligen sus propias respuestas a situaciones y circunstancias particulares.</p>	C	Busca siempre obtener respuestas ante solicitudes o requerimientos para el logro de objetivos o ejecución de nuevos proyectos en su área de trabajo.
<p>Habilidad y actitud de aprendizaje</p> <p>Es la inquietud y la curiosidad constante por adquirir nuevos conocimientos y que le permitan desempeñarse de una mejor manera en su puesto de trabajo.</p>	C	Siempre muestra interés en las actividades de formación y en implementar lo aprendido en su trabajo.
<p>Planificación y organización del tiempo y tareas</p> <p>Se refiere a planear y organizar el tiempo en forma ordenada y ponderada, teniendo en cuenta los objetivos organizacionales y del puesto de trabajo, así como las prioridades, en el corto, mediano y largo plazo.</p>	B	Administra constantemente bien su tiempo y determina la duración y complejidad de las tareas a realizar.
<p>Orientación por el orden, la calidad y la precisión</p> <p>Es la preocupación por expresar la complejidad de las acciones realizadas para mantener o incrementar el orden y la precisión en el medio laboral, que oscila desde el mantener un área de trabajo ordenada y una preocupación general por la claridad hasta montar nuevos y complejos sistemas para incrementar la calidad.</p>	C	Cumple con todos los requisitos de calidad de la institución. Comprueba siempre la precisión en la ejecución de sus tareas.
<p>Manejo del estrés y la presión</p> <p>Se refiere a mantenerse estable ante situaciones de mucha presión, desacuerdo y dificultad.</p>	B	Tolera la presión ante situaciones tensas y busca ayuda para solucionar el problema.



Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

V.3. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
Competencia	Nivel requerido	Descripción del nivel
<p>Manejo de tecnología Se refiere al uso eficiente de la tecnología incluyendo el manejo de paquetes computacionales (ordenadores de texto, hojas de cálculo, etc.) en función del desarrollo de las labores asignadas.</p>	C	Maneja muy bien el equipo computacional, paquetes utilitarios básicos e instrumentos tecnológicos, como parte de su trabajo.
<p>Manejo de la información Se refiere al uso eficiente de la información y la habilidad requerida para la redacción y levantamiento de documentos organizacionales.</p>	C	Organiza, guarda y maneja de forma adecuada la información a su cuidado. Elabora documentos conforme a los requerimientos institucionales. Identifica y localiza fuentes de información confiables.
<p>Habilidad de gestión de la información en herramientas tecnológicas Se refiere a la capacidad de transferir a una herramienta tecnológica la información que se maneja en las áreas de trabajo.</p>	B	Incorpora información laboral propia en los softwares requeridos de forma autónoma.
<p>Análisis numérico Habilidad para analizar, organizar y presentar datos numéricos: financieros y estadísticos.</p>	B	Verifica que la información numérica que maneja sea la correcta detectando posibles errores de cálculo.

Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
N/A	1.0	Manual completo	Consejo de Administración Sesión: DL-290 / 2003 Fecha: 18 de Julio de 2003	18/07/2003
1	1.1	MD-160	Consejo de Administración Sesión: DL-295 / 2003 Fecha: 29 de Agosto de 2003	29/08/2003
1.1	1.1	Relacionadas con los cambios en: • Gerencia de Investigación y Desarrollo • Gerencia General	Consejo de Administración Sesión: DL-326 / 2004 Fecha: 23 de Abril de 2004	23/04/2004
1.1	1.2	Relacionada con: Nueva Estructura Organizativa en el marco de la implementación de la Red Solidaria	Consejo de Administración Sesión: 381 / 2005 Fecha: 19 de Agosto de 2005.	19/08/2005
1.2	1.3	Relacionada con los cambios en: • Gerencia de Sistemas y Tecnología • Departamento de Cooperación Internacional, así como actualizaciones en general.	Consejo de Administración Sesión: DL-506 / 2006 Fecha: 25 de julio de 2006.	25/07/2006
1.3	1.4	Revisión y actualización de los descriptores de puestos de las unidades	Gerencia General Memorando: DHU/113/2007 Fecha: 24 de Mayo de 2007.	24/05/2007
1.4	1.5	Revisión y/o actualización de descriptores de puestos de las unidades	Gerencia General Memorando: DHU / 104 / 2008 Fecha: 29 de Octubre de 2008.	29/10/2008
1.5	2.0	Revisión y actualización completa del Manual	Consejo de Administración Sesión: DL-641 / 2011 Fecha: 20 de enero de 2011.	20/01/2011
2.0	2.1	Revisión y actualización de las funciones del Jefe de Organización y Procesos y Técnico de Organización y Procesos	Gerencia General Fecha: 28 de julio de 2011	28/07/2011
2.1	2.2	Modificación de los puestos siguientes: "Gerente de Administración y Adquisiciones" a "Gerente de Administración" y "Jefe de Control y Seguimiento de	Gerencia General Fecha: 30 de septiembre de 2011.	06/10/2011

Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

		Adquisiciones y Contrataciones” a “Jefe de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales.”		
2.2	3.0	Revisión y actualización completa del Manual	Consejo de Administración Sesión: DL-708 / 2012 Fecha: 03 de Mayo de 2012.	07/05/2012
3.0	4.0	Revisión y actualización completa del Manual.	Consejo de Administración Sesión: DL-749/ 2013 Fecha: 21 de Febrero de 2013.	21 de Febrero de 2013.
4.0	5.0	Cambio de nombre del Descriptor de Puestos Especialista en Administración de Bases de Datos, por Técnico en Administración de Bases de Datos. Actualización de funciones principales y perfiles de los puestos.	Consejo de Administración Sesión: DL-799/2014 Fecha: 06 de Febrero de 2014.	01 de Febrero de 2014.
5.0	5.1	Eliminación del Descriptor de Técnico en Operaciones Informáticas. Y fusión con el Técnico de Administración de Redes de Computadoras	Presidencia Fecha: 02 de Abril de 2014.	02 de Abril de 2014.
5.1	6.0	- Actualización del Organigrama y código del documento. - Cambio de nombre del descriptor de puesto Antes: Técnico de Administración de Base de Datos, ahora Especialista en Administración de Base de Datos.	Consejo de Administración Sesión: DL-857/2015 Fecha: 07 de mayo de 2015.	07 de mayo de 2015.
6.0	6.1	Creación de un cargo nuevo: Asistente de Sistemas y Tecnología.	Presidencia Fecha: 23 de Junio de 2015.	23 de Junio de 2015.

Manual de Descriptores de Puestos: Gerencia de Sistemas y Tecnología	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3.3.6-8	

6.1	6.2	Actualización de las responsabilidades principales y las relaciones externas de trabajo de los descriptores de puestos de Técnico de Sistemas de Información, Técnico de Telecomunicaciones, Asistente de Soporte Técnico y Especialista de Arquitectura de Sistemas de Información, en este último también se actualizo el perfil del puesto.	Gerencia General Fecha: 10 de marzo de 2016.	14 de marzo de 2016.
6.0	7.0	Revisión y actualización completa del Manual.	Consejo de Administración Sesión: DL-902/2016 Fecha: 14 de abril 2016	01 de mayo de 2016
7.0	8.0	Manual completo	Consejo de Administración Sesión: DL-1003/2018 Fecha: 08 de marzo de 2018	19 de marzo de 2018