

CÓDIGO 830 035
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

AUTORIZADO:



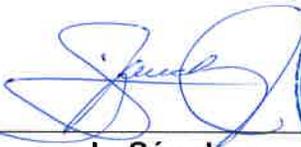

Lic. Rogelio Fonseca
Presidente(a) Institucional

VISTO BUENO:




Ing. Armando Sánchez
Gerente(a) General

REVISADO:




Ing. Armando Sánchez
Jefe(a) Unidad de Planeación Estratégica,
Género y Medio Ambiente en Funciones

RESPONSABLE DEL PROCESO:




Lic. Leonardo Hernández
Gerente(a) de Operaciones y Tecnología

Fecha de creación: 12 de Octubre de 2001
Fecha de última modificación: 25 de Septiembre de 2017
Fecha de vigencia: 18 de Octubre de 2017
Versión: 05

MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS

ÍNDICE

Página No.

I. ORGANIGRAMA DE PUESTOS	3
II. DESCRIPCIONES DE PUESTOS	4
1. Jefe(a) de Informática	4
2. Administrador(a) de Base de Datos.....	9
3. Administrador(a) de Infraestructura y Seguridad TIC.....	13
4. Analista Programador(a) con enfoque Web y Móviles.....	17
5. Analista Programador(a) con enfoque a Redes.....	22
6. Analista Programador(a) con enfoque en Base de Datos.....	27
7. Técnico(a) de Soporte Informático.....	32
III. MODIFICACIONES REALIZADAS.....	36



I. ORGANIGRAMA DE PUESTOS

El Departamento de Informática está conformado por los siguientes puestos de trabajo:



II. DESCRIPCIONES DE PUESTOS

1. Jefe(a) de Informática.

CÓDIGO DEL PUESTO:	830 035 01
PUESTO FUNCIONAL:	JEFE(A) DE INFORMÁTICA.
PUESTO NOMINAL:	JEFE(A) DE DEPARTAMENTO.
NÚMERO DE PLAZAS:	1

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Gerente(a) de Operaciones y Tecnología.
Puestos que supervisa directamente:	Administrador(a) de Base de Datos, Administrador(a) de Infraestructura y Seguridad TIC, Analista Programador (Con Enfoque a Base de Datos, Enfoque Redes, Enfoque Web y Móviles) Técnico(a) de Soporte Informático (2).
Departamento:	Informática.
Gerencia:	Operaciones y Tecnología.

II. Propósito del puesto

Desarrollar la infraestructura tecnológica y recursos informáticos necesarios para agilizar, simplificar las tareas y decisiones, elevar la eficiencia y proporcionar información útil a todos los niveles de la organización; así como velar por la continuidad operativa del capital tecnológico tangible e intangible y establecer los mecanismos de contingencia que aseguren integridad y confidencialidad de la información.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Equipos informáticos del centro de datos y cuartos de comunicaciones, personal técnico del departamento.
Resultados a lograr por el puesto:	Planear y ejecutar las acciones necesarias para contribuir con el logro del Plan Estratégico de la Institución y asegurar la continuidad operativa a nivel de las tecnologías de información y comunicaciones de la LNB.

IV. Funciones

- Elaborar y presentar Plan anual de trabajo del área e informes de metas.
- Proporcionar asesoría técnica en la formulación e implantación de planes y proyectos de automatización a las distintas unidades de la LNB.
- Administrar y coordinar el diseño, desarrollo, implantación y mantenimiento de los sistemas informáticos desarrollados internamente para la Institución.
- Facilitar el desarrollo y simplificación de los procedimientos que requiera la modernización de la Institución en el área de informática.
- Coordinar que la documentación técnica de los sistemas desarrollados se mantenga

	actualizada.
6.	Velar por que las políticas y normativas del área técnica vigentes, se mantengan actualizadas y promover un programa de divulgación a nivel institucional.
7.	Definir y actualizar las políticas de seguridad informática y de respaldos de información.
8.	Proponer actualizaciones de software, hardware para fortalecer la plataforma informática institucional y ser más eficientes en las operaciones.
9.	Garantizar la actualización del registro técnico de hardware y software institucional.
10.	Promover y proporcionar datos técnicos para el mantenimiento preventivo y correctivo del hardware institucional.
11.	Asesorar, evaluar y emitir dictámenes sobre adquisición del software y hardware.
12.	Garantizar el soporte técnico para los usuarios del sistema de sorteo en las fechas que éstos se desarrollan.
13.	Coordinar la actualización y mantenimiento técnico de la web y la intranet de la Institución.
14.	Custodiar y resguardar en lugares adecuados los manuales, licencias y demás accesorios de equipo informático que sean utilizados por el usuario.
15.	Proponer y ejecutar proyectos sobre tecnologías de información que garanticen la continuidad del negocio.
16.	Velar por el cumplimiento de la legalidad del software de uso institucional.
17.	Identificar, implementar, ejecutar y evaluar mejoras a los procesos de trabajo bajo su responsabilidad, en coordinación con la Unidad de Planeación Estratégica, Género y Medio Ambiente, a fin de lograr su eficiencia.
18.	Garantizar la clasificación, organización, digitalización, resguardo y conservación de los documentos producidos por el área, de acuerdo a la normativa de gestión documental y archivos; asimismo, aquellos que considere necesario para su consulta.
19.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
20.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a).
21.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
22.	Cumplir con las responsabilidades que determina el Art. 20 Bis, de la LACAP, en relación a la adquisición de obras, bienes y servicios.
23.	Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.
24.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.

Entorno laboral

Relaciones internas:	Con todas las áreas de la Institución.
Relaciones	Otras instituciones de gobierno, empresas consultoras y de servicios

externas:	especialistas en tecnologías de información y comunicaciones.
Libertad de actuación:	Apegarse a las políticas, normativas y lineamientos institucionales. Cumplir con las Leyes, Normas, políticas, procedimientos y lineamientos internos aplicables a la naturaleza de las funciones del cargo asignado.

VI. Perfil

	Generales	Específicos
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimientos especiales sobre normativas del Estado. ✓ Finanzas básicas. ✓ Comunicaciones. ✓ Tecnologías de Información y comunicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lenguajes de programación orientado a objetos. ✓ Administración de redes LAN y WAN. ✓ Administración de base de datos MySQL y ASE. ✓ Tecnologías Web. ✓ Tecnologías de cliente-servidor. ✓ Tecnologías de sistemas de información en "n" capas. ✓ Conocimientos de equipo informático de alta tecnología. ✓ Conocimientos de sistemas operativos Windows, Linux, entre otros. ✓ Conocimientos de herramientas de desarrollo JAVA y gestión de proyectos de TI. ✓ Implementación de proyectos con tecnología orientada a dispositivos móviles.
Nivel educativo:	Graduado(a) de Ingeniería o Licenciatura en Ciencias de la Computación; de preferencia con estudios de Maestría en Gestión de Tecnología.	
Experiencia:	Haber trabajado más de cuatro años en puestos similares.	
Género:	Indiferente.	
Habilidades y destrezas:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Carácter para la toma de decisiones. ✓ Facilidad de expresión verbal y escrita. ✓ Iniciativa y creatividad. ✓ Capacidad de análisis y síntesis. ✓ Liderazgo. ✓ Manejo de equipo informático. ✓ Habilidad para redactar informes técnicos. 	



Disponibilidad para viajar:	Sí: <u>X</u>	No: _____
Observaciones:	Disponibilidad para viajar, alto nivel de iniciativa, dinámico(a), honesto(a), visionario(a), adaptable a diversas situaciones, capaz de organizar y motivar a equipos de trabajo, dispuesto a trabajar bajo valores.	

VII. Competencias

1. Genéricas	Competencia	Definición
1.1. Principios y valores	1. Servicio al cliente:	Se refiere a la disposición de actuar para satisfacer las necesidades de los clientes(as) (internos y externos).
	2. Manejo de la presión:	Habilidad para trabajar con eficacia en situaciones de presión en términos de tiempo y calidad del trabajo, desacuerdo, oposición o diversidad de opiniones, manteniendo un alto grado de rendimiento en el trabajo.
	3. Orientación a resultados:	Capacidad de cumplir con las tareas, metas y objetivos establecidos, manteniendo altos niveles de rendimiento.
1.3. De logro y acción	4. Organización:	Se refiere a la forma en que se ordenan las tareas y se distribuye el tiempo para lograr los resultados.
	5. Responsabilidad:	Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las tareas asignadas de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo.
	6. Liderazgo:	Capacidad para guiar e influir de forma positiva en la actitud y comportamiento de su equipo de trabajo hacia el logro de las metas y objetivos establecidos en el área bajo su dirección.
2. De Administración y Gerencia	7. Manejo de conflictos:	Habilidad de solucionar dificultades laborales, logrando acuerdos satisfactorios.
	8. Pensamiento estratégico:	Capacidad de crear planes de acción necesarios para alcanzar objetivos fijados.
	9. Toma de decisiones:	Habilidad para decidir con responsabilidad y buen razonamiento entre varias alternativas, la que sea más viable en la consecución de los objetivos, de acuerdo a situaciones previstas o imprevistas que se presenten.
1.1. Habilidades directivas	10. Trabajo en equipo:	Habilidad para trabajar con el personal a su cargo de forma organizada y activa, enfocados
1.2. Manejo y administración		

de personal		al logro de objetivos y metas del área bajo su dirección y de la Institución.
	11. Relaciones:	Habilidad para socializar de forma amable y respetuosa con otras personas.
	12. Empowerment:	Es la habilidad para empoderar a su equipo de trabajo enseñándoles, definiéndoles objetivos y proporcionándoles las facultades de resolver situaciones por sí solos, de acuerdo a sus capacidades.
3. Competencia de Resultados en el trabajo	13. Cumplimiento de metas y objetivos:	Capacidad de cumplir eficientemente en términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en su puesto de trabajo, en el tiempo programado.



2. Administrador(a) de Base de Datos.

CÓDIGO DEL PUESTO	830 035 02
PUESTO FUNCIONAL:	ADMINISTRADOR(A) DE BASE DE DATOS.
PUESTO NOMINAL:	ADMINISTRADOR(A) DE BASE DE DATOS.
NÚMERO DE PLAZAS:	1

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Jefe(a) de Informática.
Puestos que supervisa directamente:	Ninguno.
Departamento:	Informática.
Gerencia:	Operaciones y Tecnología.

II. Propósito del puesto

Administrar las bases de datos de los sistemas de la Institución, velando por su integridad, seguridad y disponibilidad, utilizando las herramientas tecnológicas adecuadas.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Equipo informático, software, bases de datos y medios de respaldo de información.
Resultados a lograr por el puesto:	Asegurar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos almacenados en las bases de datos de los sistemas institucionales.

IV. Funciones

1.	Implementar los diseños de las Bases de datos y la elaboración y actualización de las políticas de seguridad, respaldo y recuperación de los datos.
2.	Verificar el ambiente de producción y desarrollo específicamente de las bases de datos.
3.	Mantener monitoreo frecuente sobre el rendimiento y alcance de la información en la base de datos y al mismo tiempo determinar cambios requeridos en la estructura o en el hardware utilizado.
4.	Aplicar mantenimiento a la base de datos por medio de software o herramientas especializadas.
5.	Velar por la estabilidad, disponibilidad, integridad y seguridad de la base de datos de la institución.
6.	Instalar, configurar, mantener y afinar la base de datos
7.	Optimizar las capacidades de consulta y transacciones de las bases de datos.
8.	Asesorar y participar en el desarrollo o implementación de sistemas de software que tengan relación con las bases de datos de los sistemas institucionales.

9.	Dar cumplimiento a las políticas establecidas de respaldo y restauración de información.
10	Utilizar la infraestructura de redes y la tecnología de base de datos para facilitar la distribución de la información necesaria para las actividades institucionales.
11	Preparar y mantener documentación técnica de la base de datos, así como la documentación para el usuario, si fuere necesario.
12	Capacitar y dar soporte de usuarios cuando sea requerido.
13	Formular y poner en práctica estándares para la utilización de los datos.
14	Verificar la integridad física de los medios de almacenamiento de respaldo, de acuerdo a las políticas y/o normativas vigentes.
15	Restaurar copias de respaldo para determinar el éxito o el error en el respaldo de información.
16	Aplicar políticas de seguridad y control de acceso a la base de datos.
17	Proponer, investigar y aplicar herramientas, módulos o nuevas versiones de base de datos.
18	Mantener ordenados, limpios, clasificados, escaneados y resguardados los documentos generados en su puesto de trabajo, de acuerdo a la normativa de gestión documental y archivos; asimismo, aquellos que considere necesario para su consulta.
19	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
20	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a).
21	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
22	Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.
23	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.

V. Entorno laboral

Relaciones internas:	Gerencia de Operaciones y Tecnología, personal de Informática y usuarios de la LNB.
Relaciones externas:	Empresas que brinden servicios en el área de administración de datos y resguardos de Tapes Back-ups.
Libertad de actuación:	Apegarse a las políticas institucionales, informáticas, laborales de la institución y NTCIE. Cumplir con las Leyes, Normas, políticas, procedimientos y lineamientos internos aplicables a la naturaleza de las funciones del cargo asignado.

Perfil

Conocimientos:

Generales	Específicos
✓ Administración de base datos	✓ Sólidos conocimientos de administración y optimización de

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimientos básicos de programación orientada a objetos. ✓ Conocimientos básicos de redes. ✓ Inglés leído. 	<ul style="list-style-type: none"> Bases de Datos Sybase ASE 12.5 y versiones posteriores. ✓ Sólidos conocimientos de replicación de datos. ✓ Conocimientos generales de Bases de Datos MySQL y SQL Server. ✓ Manejo de Lenguaje Transact SQL.
Nivel educativo:	Graduado(a) de Licenciatura o Ingeniería en Ciencias de la Computación o carreras afines.	
Experiencia:	Tres años en puestos similares.	
Género:	Indiferente.	
Habilidades y destrezas:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buenas relaciones interpersonales. ✓ Capacidad de trabajo en equipo. ✓ Facilidad de comunicación oral y escrita. 	
Disponibilidad para viajar:	Sí: <u> X </u>	No: <u> </u>
Observaciones:	Se demanda una persona dinámica, con iniciativa, creativa, honesta, confiable, disposición a cambios, manejo y cumplimiento de compromisos, acostumbrado a trabajar bajo resultados y dispuesto a trabajar bajo valores.	

VII. Competencias

1. Genéricas	Competencia	Definición
1.1. Principios y valores	1. Servicio al cliente:	Se refiere a la disposición de actuar para satisfacer las necesidades de los clientes (internos y externos).
	2. Iniciativa:	Capacidad para anticiparse a actuar independientemente y realizar las tareas asignadas, resolviendo o tomando decisiones en la ejecución del trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo.
1.2. Eficacia personal	3. Manejo de la presión:	Habilidad para trabajar con eficacia en situaciones de presión en términos de tiempo y calidad del trabajo, desacuerdo, oposición o diversidad de opiniones, manteniendo un alto grado de rendimiento en el trabajo.
	4. Disciplina:	Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas de la Institución.

1.3. De logro y acción	5. Responsabilidad:	Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las tareas asignadas de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo.
2. De Administración y Gerencia	Competencia	Definición
2.1. Manejo y administración de personal	6. Trabajo en equipo:	Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y el resto de áreas de la Institución, haciéndolo de forma activa y propositiva para el logro de objetivos y metas del área y de la LNB.
	7. Relaciones:	Habilidad para socializar de forma amable y respetuosa con otras personas.
3. Técnicas	Competencia	Definición
3.1. Técnicas generales	8. Manejo de la tecnología:	Es la destreza en el manejo de la tecnología para cumplir sus tareas (equipos informáticos y sus respectivos programas (Word, Excel, Power Point, etc., uso de sistemas, Internet, Correo Interno, Intranet, etc.).
4. Competencia de Resultados en el trabajo	9. Cumplimiento de metas y objetivos:	Capacidad de cumplir eficientemente en términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en su puesto de trabajo, en el tiempo programado.



3. Administrador(a) de Infraestructura y Seguridad TIC.

CÓDIGO DEL PUESTO	830 035 03
PUESTO FUNCIONAL:	ADMINISTRADOR(A) DE INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD DE TIC
PUESTO NOMINAL:	ADMINISTRADOR(A) DE REDES.
NÚMERO DE PLAZAS:	1

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Jefe(a) de Informática.
Puestos que supervisa directamente:	Ninguno.
Departamento:	Informática.
Gerencia:	Operaciones y Tecnología.

II. Propósito del puesto

Velar por el buen funcionamiento y mejoramiento continuo de los elementos de hardware y software relacionados con el centro de datos Institucional, la red de datos/voz y cuartos de comunicaciones, proveyendo continuidad y seguridad a dicha infraestructura.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Puntos de red institucional, equipos de alta tecnología y enlaces de comunicaciones, planta telefónica, software de servicios de red, correo electrónico y seguridad de TI.
Resultados a lograr por el puesto:	Implementar y administrar las tecnologías de transmisión de datos que adquiera la Institución. Proponer e implementar soluciones de procesamiento, almacenamiento, comunicaciones y seguridad, de acuerdo a necesidades institucionales.

IV. Funciones

1.	Velar por la integridad, disponibilidad, estabilidad y seguridad de los equipos de alta tecnología y enlaces de comunicación.
2.	Crear, mantener y eliminar cuentas y grupos de usuarios para acceder a la red de datos, utilización y acceso al correo, Internet e Intranet; así como a otros recursos en la red.
3.	Dar cumplimiento a las políticas establecidas de respaldo y restauración de información.
4.	Monitorear el uso de recursos y servicios de red utilizados por los usuarios.
5.	Configurar el equipo activo (servidores, switches, routers, firewall, etc.) dentro de la red del software de comunicación y de seguridad Institucional.
6.	Planificar las actividades relacionadas a la administración de la seguridad de los datos: antivirus, respaldos, auditorías, perfiles de usuarios, etc.

7.	Velar por la seguridad contra accesos no deseados o ataques informáticos a la Institución, así como por la seguridad y estabilidad de los enlaces de comunicación.
8.	Velar por el funcionamiento de la planta telefónica institucional y los servicios de telefonía fija y móvil.
9.	Configurar el software de respaldo para que automáticamente determine el éxito o error en el respaldo de información.
10.	Ser contraparte con los proveedores de comunicaciones para solución de problemas.
11.	Administrar la filtración de contenidos, software antivirus, control de acceso, estabilidad y rendimiento de la conexión de los equipos a Internet con base a políticas.
12.	Analizar el impacto ante crecimiento de la red en cantidad de usuarios y servidores, asesoramiento para la planificación de las etapas de conectividad y configuración de puntos de red.
13.	Elaborar y actualizar las políticas para el uso de la red, Internet, Intranet y correo electrónico.
14.	Proponer, investigar y aplicar nuevas tecnologías de hardware y software de comunicaciones y equipos de alta tecnología, según las necesidades de la Institución.
15.	Dar soporte para la solución de fallas en caso de caídas de la red, accesos a Internet, falla o desconfiguración de equipo activo o cualquier otra contingencia informática de las comunicaciones institucionales.
16.	Supervisar, realizar y apoyar directamente en el mantenimiento de los servidores (hardware y software).
17.	Apoyar a los usuarios en el soporte técnico de los sistemas SAFI y SIRH.
18.	Mantener ordenados, limpios, clasificados, escaneados y resguardados los documentos generados en su puesto de trabajo, de acuerdo a la normativa de gestión documental y archivos; asimismo, aquellos que considere necesario para su consulta.
19.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
20.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a).
21.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
22.	Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.
23.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.

Entorno laboral

Relaciones internas:	Personal de la Institución que disponga como herramienta de trabajo, equipo informático y que utilice la red institucional. Personal de informática.
Relaciones externas:	Empresas que brinden servicios en el área de comunicaciones, empresas que brinden mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos de alta tecnología, empresas que proveen software de servicios de red, empresas que brinden servicios de resguardos de tapes Back-up.

Libertad de actuación:	Apegarse a las políticas institucionales, informáticas, laborales de la institución y NTCIE. Cumplir con las Leyes, Normas, políticas, procedimientos y lineamientos internos aplicables a la naturaleza de las funciones del cargo asignado.
------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

VI. Perfil

	Generales	Específicos
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ambiente de redes LAN y WAN. ✓ Telecomunicaciones. ✓ De preferencia con certificación técnica obtenida o en proceso de certificarse en el área de Servidores, Redes y Seguridad perimetral. ✓ Inglés técnico 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Altos conocimientos de protocolos de comunicación. ✓ Configuración de servicios de red. ✓ Configuración de equipo de comunicación de datos. ✓ Conocimientos avanzados de sistemas operativos Windows Server y Linux. ✓ Conocimiento actualizado de las nuevas tecnologías de comunicación de datos. ✓ Administración de plantas telefónicas digitales e IP. ✓ Conocimiento avanzado en seguridad informática.
Nivel educativo:	Graduado(a) de Licenciatura o Ingeniería en Ciencias de la Computación o carreras afines.	
Experiencia:	Tres años en puestos similares.	
Género:	Indiferente.	
Habilidades y destrezas:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buenas relaciones interpersonales. ✓ Capacidad de trabajo en equipo. ✓ Facilidad de comunicación oral y escrita. 	
Disponibilidad para viajar:	Sí: <u> X </u>	No: <u> </u>
Observaciones:	Se demanda una persona dinámica, con iniciativa, creativa, honesta, honrada, disposición a cambios, acostumbrado a trabajar bajo resultados y dispuesto a trabajar bajo valores.	

VII. Competencias

Genéricas	Competencia	Definición
1. Principios y valores	1. Servicio al cliente:	Se refiere a la disposición de actuar para satisfacer las necesidades de los clientes (internos y externos).

	2. Iniciativa:	Capacidad para anticiparse a actuar independientemente y realizar las tareas asignadas, resolviendo o tomando decisiones en la ejecución del trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo.
1.2. Eficacia personal	3. Manejo de la presión:	Habilidad para trabajar con eficacia en situaciones de presión en términos de tiempo y calidad del trabajo, desacuerdo, oposición o diversidad de opiniones, manteniendo un alto grado de rendimiento en el trabajo.
	4. Disciplina:	Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas de la Institución.
1.3. De logro y acción	5. Responsabilidad:	Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las tareas asignadas de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo.
2. De Administración y Gerencia	Competencia	Definición
2.1. Manejo y administración de personal	6. Trabajo en equipo:	Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y el resto de áreas de la Institución, haciéndolo de forma activa y propositiva para el logro de objetivos y metas del área y de la LNB.
	7. Relaciones:	Habilidad para socializar de forma amable y respetuosa con otras personas.
3. Técnicas	Competencia	Definición
3.1. Técnicas generales	8. Manejo de la tecnología:	Es la destreza en el manejo de la tecnología para cumplir sus tareas (equipos informáticos y sus respectivos programas (Word, Excel, Power Point, etc., uso de sistemas, Internet, Correo Interno, Intranet, etc.).
4. Competencia de Resultados en el trabajo	9. Cumplimiento de metas y objetivos:	Capacidad de cumplir eficientemente en términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en su puesto de trabajo, en el tiempo programado.



4. Analista Programador(a) con enfoque Web y Móviles

CÓDIGO DEL PUESTO	830 035 04
PUESTO FUNCIONAL:	ANALISTA PROGRAMADOR(A) CON ENFOQUE WEB Y MÓVILES.
PUESTO NOMINAL:	ANALISTA PROGRAMADOR(A).
NÚMERO DE PLAZAS:	2

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Jefe(a) de Informática.
Puestos que supervisa directamente:	Ninguno.
Departamento:	Informática.
Gerencia:	Operaciones y Tecnología.

II. Propósito del puesto

Ser especialista en analizar, desarrollar, documentar, diseñar, programar, probar e implementar sistemas web y aplicaciones nativas de dispositivos móviles, así como también, dar mantenimiento a los demás aplicativos de la Institución para el buen funcionamiento de los mismos.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Equipo informático, software y medios de respaldo de información.
Resultados a lograr por el puesto:	Sistemas informáticos creados para la institución, dar el mantenimiento requerido y realizar las mejoras continuas a los aplicativos pertenecientes a la Institución. Mejorar el diseño, aspecto y tiempo de implementación de sistemas web y móviles.

IV. Funciones

- Analizar, diseñar, programar, probar y documentar las aplicaciones informáticas que se le asignen desarrollar e implementar.
- Mantener actualizado los diferentes componentes de los sistemas, tanto en el ambiente de producción como desarrollo.
- Mantener y extender las capacidades de los aplicativos institucionales, de acuerdo a necesidades específicas.
- Codificar y mantener interfaces apropiadas de los sistemas a los diferentes usuarios.
- Modelar, generar e implementar programas propios de la institución, utilizando lenguajes

	de programación que se adecúen a las necesidades de la LNB.
6.	Diseñar e implementar nuevos sistemas para la LNB.
7.	Investigar y aplicar nuevas tecnologías y lenguajes de desarrollo de aplicaciones.
8.	Capacitar y dar soporte técnico de sistemas informáticos a usuarios cuando sea requerido.
9.	Codificar, mantener y dar soporte a la intranet corporativa y el sitio web institucional.
10.	Elaborar manuales de usuarios y de programación del software implementado.
11.	Realizar copias de respaldo y restauración de sistemas de acuerdo a políticas establecidas.
12.	Formular y poner en práctica estándares para la utilización de los aplicativos.
13.	Crear y mantener actualizada la documentación técnica y de usuarios de los aplicativos institucionales.
14.	Participar en las diferentes etapas de la metodología de desarrollo de sistemas informáticos.
15.	Diseñar y crear reportes de acuerdo a los requerimientos de los diferentes usuarios.
16.	Implementar los medios por los cuales los usuarios autorizados podrán actualizar el contenido del sitio web y la intranet institucional.
17.	Proponer, diseñar, construir e implementar sistemas web y para dispositivos móviles como teléfonos inteligentes, tabletas, hand helds, entre otros.
18.	Mantener ordenados, limpios, clasificados, escaneados y resguardados los documentos generados en su puesto de trabajo, de acuerdo a la normativa de gestión documental y archivos; asimismo, aquellos que considere necesario para su consulta.
19.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
20.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a).
21.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
22.	Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.
23.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.

Entorno laboral

Relaciones internas:	Gerencias y demás unidades organizativas de la Institución.
Relaciones externas:	Empresas que brinden servicios en el área de sistemas de información.
Libertad de actuación:	Apegarse a las políticas institucionales, informáticas y laborales internas de la institución. Cumplir con las Leyes, Normas, políticas, procedimientos y lineamientos internos aplicables a la naturaleza de las funciones del cargo asignado.



VI. Perfil		
	Generales	Específicos
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programación orientada a objetos. ✓ Conocimientos básicos de redes LAN y WAN. ✓ Conocimientos básicos de bases de datos. ✓ Conocimientos básicos de Linux ✓ Inglés técnico avanzado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sólidos conocimientos y experiencia en Java SE 1.5 o superior. ✓ Sólidos conocimientos en Enterprise Java Beans (EJB) 3.0 o superior. ✓ Web Services para Java EE. ✓ Java Transaction API. ✓ Persistencia de datos en Java (Java Persistence API o Hibernate). ✓ IDE'S de desarrollo Java tales como NetBeans o Eclipse. ✓ Conocimiento de servidores de aplicaciones compatibles con JEE, tales como: JBoss (preferiblemente), GlassFish, WebLogic o WebSphere. ✓ Conocimiento en el desarrollo de reportes con Crystal Reports XI o superior. ✓ Conocimiento en el desarrollo de reportes con iReports o JasperReports. ✓ Manejo de Lenguaje Transact SQL. ✓ Análisis y diseño de sistemas utilizando UML. ✓ Desarrollo de sistemas en "n" capas. ✓ Desarrollo de aplicaciones Web utilizando tecnologías tales como: JSF, Spring, PHP, Ajax, JavaScript, jQuery, Angular JS, HTML 5, JSON, XML y CSS. ✓ Diseño y desarrollo de sitios Web con Bootstrap 3, Wordpress o similares. ✓ Desarrollo de aplicaciones para teléfonos inteligentes y/o tablets en plataformas Android (requerido), iOS y/o Windows. ✓ Desarrollo de aplicaciones para equipos Hand Held (deseable) ✓ Diseño y desarrollo de aplicaciones Web adaptativas (Web Responsive).
Nivel educativo:	Graduado(a) de Licenciatura o Ingeniería en Ciencias de la Computación	



	o carreras afines.	
Experiencia:	Experiencia laboral comprobable de al menos dos años.	
Género:	Indiferente.	
Habilidades y destrezas:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buenas relaciones interpersonales. ✓ Capacidad para trabajar en equipo. ✓ Facilidad de comunicación verbal y escrita. ✓ Capacidad de análisis. ✓ Proactivo. 	
Disponibilidad para viajar:	Sí: <u> X </u>	No: <u> </u>
Observaciones:	Se demanda una persona dinámica, con iniciativa, creativa, honesta, confiable, disposición a cambios, manejo y cumplimiento de compromisos, acostumbrado a trabajar bajo resultados y dispuesto a trabajar bajo valores.	

VII. Competencias

1. Genéricas	Competencia	Definición
1.1. Principios y valores	1. Servicio al cliente:	Se refiere a la disposición de actuar para satisfacer las necesidades de los clientes (internos y externos).
	2. Iniciativa:	Capacidad para anticiparse a actuar independientemente y realizar las tareas asignadas, resolviendo o tomando decisiones en la ejecución del trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo.
1.2. Eficacia personal	3. Manejo de la presión:	Habilidad para trabajar con eficacia en situaciones de presión en términos de tiempo y calidad del trabajo, desacuerdo, oposición o diversidad de opiniones, manteniendo un alto grado de rendimiento en el trabajo.
	4. Disciplina:	Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas de la Institución.
1.3. De logro y acción	5. Responsabilidad:	Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las tareas asignadas de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo.
2. De Administración y Gerencia	Competencia	Definición



2.1. Manejo y administración de personal	6. Trabajo en equipo:	Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y el resto de áreas de la Institución, haciéndolo de forma activa y propositiva para el logro de objetivos y metas del área y de la LNB.
	7. Relaciones:	Habilidad para socializar de forma amable y respetuosa con otras personas.
3. Técnicas	Competencia	Definición
3.1. Técnicas generales	8. Manejo de la tecnología:	Es la destreza en el manejo de la tecnología para cumplir sus tareas (equipos informáticos y sus respectivos programas (Word, Excel, Power Point, etc., uso de sistemas, Internet, Correo Interno, Intranet, etc.).
4. Competencia de Resultados en el trabajo	9. Cumplimiento de metas y objetivos:	Capacidad de cumplir eficientemente en términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en su puesto de trabajo, en el tiempo programado.



5. Analista Programador(a) con enfoque a Redes

CÓDIGO DEL PUESTO	830 035 04
PUESTO FUNCIONAL:	ANALISTA PROGRAMADOR(A) CON ENFOQUE A REDES.
PUESTO NOMINAL:	ANALISTA PROGRAMADOR(A).
NÚMERO DE PLAZAS:	1

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Jefe(a) de Informática.
Puestos que supervisa directamente:	Ninguno.
Departamento:	Informática.
Gerencia:	Operaciones y Tecnología.

II. Propósito del puesto

Analizar, desarrollar, documentar, diseñar, programar, probar e implementar sistemas informáticos, así como también, dar mantenimiento a los aplicativos de la Institución para el buen funcionamiento de los mismos y apoyar en la administración de la infraestructura de servidores, almacenamiento, seguridad, redes de datos y comunicaciones de la LNB.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Equipo informático, software y medios de respaldo de información.
Resultados a lograr por el puesto:	Sistemas informáticos creados para la institución, dar el mantenimiento requerido y realizar las mejoras continuas a los aplicativos pertenecientes a la Institución. Continuidad a las labores de administración y soporte de la infraestructura de servidores, almacenamiento, seguridad, redes y comunicaciones de la LNB.

IV. Funciones

- Analizar, diseñar, programar, probar y documentar las aplicaciones informáticas que se le asignen desarrollar e implementar.
- Mantener actualizado los diferentes componentes de los sistemas, tanto en el ambiente de producción como desarrollo.
- Mantener y extender las capacidades de los aplicativos institucionales, de acuerdo a necesidades específicas.
- Codificar y mantener interfaces apropiadas de los sistemas a los diferentes usuarios.

5.	Modelar, generar e implementar programas propios de la institución, utilizando lenguajes de programación que se adecúen a las necesidades de la LNB.
6.	Diseñar e implementar nuevos sistemas para la LNB.
7.	Investigar y aplicar nuevas tecnologías y lenguajes de desarrollo de aplicaciones.
8.	Capacitar y dar soporte técnico de sistemas informáticos a usuarios cuando sea requerido.
9.	Elaborar manuales de usuarios y de programación del software implementado.
10.	Realizar copias de respaldo y restauración de sistemas de acuerdo a políticas establecidas.
11.	Formular y poner en práctica estándares para la utilización de los aplicativos.
12.	Crear y mantener actualizada la documentación técnica y de usuarios de los aplicativos institucionales.
13.	Participar en las diferentes etapas de la metodología de desarrollo de sistemas informáticos aplicativos.
14.	Diseñar y crear reportes de acuerdo a los requerimientos de los diferentes usuarios.
15.	Llevar a cabo las tareas de administración, mantenimiento y soporte de la infraestructura de servidores, almacenamiento, seguridad, redes y comunicaciones de la LNB en casos de ausencia del Administrador de Infraestructura y Seguridad TIC y/o cuando fuere requerido según las necesidades institucionales.
16.	Mantener ordenados, limpios, clasificados, escaneados y resguardados los documentos generados en su puesto de trabajo, de acuerdo a la normativa de gestión documental y archivos; asimismo, aquellos que considere necesario para su consulta.
17.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
18.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a).
19.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
20.	Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.
21.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.

V. Entorno laboral	
Relaciones internas:	Gerencias y demás unidades organizativas de la Institución.
Relaciones externas:	Empresas que brinden servicios en el área de sistemas de información. Empresas que brinden servicios en el área de comunicaciones, empresas que brinden mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos de alta tecnología.
Libertad de actuación:	Apegarse a las políticas institucionales, informáticas y laborales internas de la institución. Cumplir con las Leyes, Normas, políticas, procedimientos y lineamientos internos aplicables a la naturaleza de las funciones del cargo asignado.

VI. Perfil		
	Generales	Específicos
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programación orientada a objetos. ✓ Conocimientos avanzados de redes LAN y WAN. ✓ Conocimientos básicos de bases de datos. ✓ Conocimientos avanzados de Linux ✓ Conocimientos avanzados de seguridad de redes. ✓ Inglés técnico. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sólidos conocimientos y experiencia en Java SE 1.5 o superior. ✓ Sólidos conocimientos en Enterprise Java Beans (EJB) 3.0 o superior. ✓ Web Services para Java EE. ✓ Java Transaction API. ✓ Persistencia de datos en Java (Java Persistence API o Hibernate). ✓ IDE'S de desarrollo Java tales como NetBeans o Eclipse. ✓ Desarrollo de aplicaciones Web utilizando tecnologías tales como: JSF, Spring, Ajax y JavaScript. ✓ Conocimiento en el desarrollo de reportes con herramientas como Crystal Reports, iReports o JasperReports. ✓ Manejo de Lenguaje Transact SQL. ✓ Análisis y diseño de sistemas utilizando UML. ✓ Desarrollo de sistemas en "n" capas. ✓ Configuración de servicios de red en ambiente Windows Server y Ubuntu Server. ✓ Administración de Windows Server 2012 R2 y superior. ✓ Configuración y administración de switches y routers. ✓ Configuración y administración de redes inalámbricas. ✓ Configuración y administración de ambientes virtuales con VMWare o Hyper-V. ✓ Configuración y administración de cortafuegos (firewalls).
Nivel educativo:	Graduado(a) de Licenciatura o Ingeniería en Ciencias de la Computación o carreras afines.	
Experiencia:	Experiencia laboral comprobable de al menos dos años.	
Género:	Indiferente.	



Habilidades y destrezas:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buenas relaciones interpersonales. ✓ Capacidad para trabajar en equipo. ✓ Facilidad de comunicación verbal y escrita. ✓ Capacidad de análisis. ✓ Proactivo. 	
Disponibilidad para viajar:	Sí: <u> X </u>	No: <u> </u>
Observaciones:	Se demanda una persona dinámica, con iniciativa, creativa, honesta, confiable, disposición a cambios, manejo y cumplimiento de compromisos, acostumbrado a trabajar bajo resultados y dispuesto a trabajar bajo valores.	

VII. Competencias

1. Genéricas	Competencia	Definición
1.1. Principios y valores	1. Servicio al cliente:	Se refiere a la disposición de actuar para satisfacer las necesidades de los clientes (internos y externos).
	2. Iniciativa:	Capacidad para anticiparse a actuar independientemente y realizar las tareas asignadas, resolviendo o tomando decisiones en la ejecución del trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo.
1.2. Eficacia personal	3. Manejo de la presión:	Habilidad para trabajar con eficacia en situaciones de presión en términos de tiempo y calidad del trabajo, desacuerdo, oposición o diversidad de opiniones, manteniendo un alto grado de rendimiento en el trabajo.
	4. Disciplina:	Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas de la Institución.
1.3. De logro y acción	5. Responsabilidad:	Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las tareas asignadas de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo.
2. De Administración y Gerencia	Competencia	Definición
2.1. Manejo y administración de personal	6. Trabajo en equipo:	Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y el resto de áreas de la Institución, haciéndolo de forma activa y propositiva para el logro de objetivos y

		metas del área y de la LNB.
	7. Relaciones:	Habilidad para socializar de forma amable y respetuosa con otras personas.
3. Técnicas	Competencia	Definición
3.1. Técnicas generales	8. Manejo de la tecnología:	Es la destreza en el manejo de la tecnología para cumplir sus tareas (equipos informáticos y sus respectivos programas (Word, Excel, Power Point, etc., uso de sistemas, Internet, Correo Interno, Intranet, etc.).
4. Competencia de Resultados en el trabajo	9. Cumplimiento de metas y objetivos:	Capacidad de cumplir eficientemente en términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en su puesto de trabajo, en el tiempo programado.



6. Analista Programador(a) con enfoque en Base de Datos

CÓDIGO DEL PUESTO	830 035 04
PUESTO FUNCIONAL:	ANALISTA PROGRAMADOR(A) CON ENFOQUE EN BASE DE DATOS.
PUESTO NOMINAL:	ANALISTA PROGRAMADOR(A).
NÚMERO DE PLAZAS:	1

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Jefe(a) de Informática.
Puestos que supervisa directamente:	Ninguno.
Departamento:	Informática.
Gerencia:	Operaciones y Tecnología.

II. Propósito del puesto

Analizar, desarrollar, documentar, diseñar, programar, probar e implementar sistemas informáticos, así como también, dar mantenimiento a los aplicativos de la Institución para el buen funcionamiento de los mismos y apoyar en la administración de las bases de datos de los sistemas LNB velando por su resguardo, integridad, seguridad y disponibilidad.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Equipo informático, software y medios de respaldo de información.
Resultados a lograr por el puesto:	Sistemas informáticos creados para la institución, dar el mantenimiento requerido y realizar las mejoras continuas a los aplicativos pertenecientes a la Institución. Continuidad a las labores de administración, mantenimiento y soporte de las bases de datos de los sistemas de la LNB.

IV. Funciones

- Analizar, diseñar, programar, probar y documentar las aplicaciones informáticas que se le asignen desarrollar e implementar.
- Mantener actualizado los diferentes componentes de los sistemas, tanto en el ambiente de producción como desarrollo.
- Mantener y extender las capacidades de los aplicativos institucionales, de acuerdo a necesidades específicas.
- Codificar y mantener interfaces apropiadas de los sistemas a los diferentes usuarios.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

5.	Modelar, generar e implementar programas propios de la institución utilizando lenguajes de programación que se adecúen a las necesidades de la LNB.
6.	Diseñar e implementar nuevos sistemas para la LNB.
7.	Investigar y aplicar nuevas tecnologías y lenguajes de desarrollo de aplicaciones.
8.	Capacitar y dar soporte técnico de sistemas informáticos a usuarios cuando sea requerido.
9.	Elaborar manuales de usuarios y de programación del software implementado.
10.	Realizar copias de respaldo y restauración de sistemas de acuerdo a políticas establecidas.
11.	Formular y poner en práctica estándares para la utilización de los aplicativos.
12.	Crear y mantener actualizada la documentación técnica y de usuarios de los aplicativos institucionales.
13.	Participar en las diferentes etapas de la metodología de desarrollo de sistemas informáticos aplicativos.
14.	Diseñar y crear reportes de acuerdo a los requerimientos de los diferentes usuarios.
15.	Llevar a cabo las tareas de administración, mantenimiento y soporte de las bases de datos de los sistemas de la LNB durante la ausencia del Administrador de Base de Datos y/o cuando fuere requerido según las necesidades institucionales.
16.	Mantener ordenados, limpios, clasificados, escaneados y resguardados los documentos generados en su puesto de trabajo, de acuerdo a la normativa de gestión documental y archivos; asimismo, aquellos que considere necesario para su consulta.
17.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
18.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a).
19.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
20.	Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.
21.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.

V. Entorno laboral

Relaciones internas:	Gerencias y demás unidades organizativas de la Institución.
Relaciones externas:	Empresas que brinden servicios en el área de sistemas de información.
Libertad de actuación:	Apegarse a las políticas institucionales, informáticas y laborales internas de la institución. Cumplir con las Leyes, Normas, políticas, procedimientos y lineamientos internos aplicables a la naturaleza de las funciones del cargo asignado.



VI. Perfil		
	Generales	Específicos
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programación orientada a objetos. ✓ Conocimientos básicos de redes LAN y WAN. ✓ Conocimientos avanzados de bases de datos. ✓ Conocimientos de Linux ✓ Inglés técnico 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sólidos conocimientos y experiencia en Java SE 1.5 o superior. ✓ Sólidos conocimientos en Enterprise Java Beans (EJB) 3.0 o superior. ✓ Web Services para Java EE. ✓ Java Transaction API. ✓ Persistencia de datos en Java (Java Persistence API o Hibernate). ✓ IDE'S de desarrollo Java tales como NetBeans o Eclipse. ✓ Desarrollo de aplicaciones Web utilizando tecnologías tales como: JSF, Spring, Ajax, JavaScript. ✓ Conocimiento de servidores de aplicaciones compatibles con JEE, tales como: JBoss (preferiblemente), WebLogic o WebSphere. ✓ Conocimiento en el desarrollo de reportes con Crystal Reports XI o superior. ✓ Conocimiento en el desarrollo de reportes con iReports o JasperReports. ✓ Manejo de Lenguaje Transact SQL. ✓ Análisis y diseño de sistemas utilizando UML. ✓ Desarrollo de sistemas en "n" capas. ✓ Conocimiento y experiencia en administración de bases de datos MySQL y Microsoft SQL Server 2010 o superior. ✓ Sólidos conocimientos en creación y optimización de scripts de lenguaje de manipulación de datos (DML) de bases de datos MS SQL Server y MySQL.
Nivel educativo:	Graduado(a) de Licenciatura o Ingeniería en Ciencias de la Computación o carreras afines.	
Experiencia:	Experiencia laboral al menos de dos años.	
Género:	Indiferente.	



Habilidades y destrezas:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buenas relaciones interpersonales. ✓ Capacidad para trabajar en equipo. ✓ Facilidad de comunicación verbal y escrita. ✓ Capacidad de análisis. ✓ Proactivo. 	
Disponibilidad para viajar:	Sí: <u> X </u>	No: <u> </u>
Observaciones:	Se demanda una persona dinámica, con iniciativa, creativa, honesta, confiable, disposición a cambios, manejo y cumplimiento de compromisos, acostumbrado a trabajar bajo resultados y dispuesto a trabajar bajo valores.	

VII. Competencias

1. Genéricas	Competencia	Definición
1.1. Principios y valores	1. Servicio al cliente:	Se refiere a la disposición de actuar para satisfacer las necesidades de los clientes (internos y externos).
	2. Iniciativa:	Capacidad para anticiparse a actuar independientemente y realizar las tareas asignadas, resolviendo o tomando decisiones en la ejecución del trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo.
1.2. Eficacia personal	3. Manejo de la presión:	Habilidad para trabajar con eficacia en situaciones de presión en términos de tiempo y calidad del trabajo, desacuerdo, oposición o diversidad de opiniones, manteniendo un alto grado de rendimiento en el trabajo.
	4. Disciplina:	Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas de la Institución.
1.3. De logro y acción	5. Responsabilidad:	Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las tareas asignadas de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo.
2. De Administración y Gerencia	Competencia	Definición
2.1. Manejo y administración de personal	6. Trabajo en equipo:	Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y el resto de áreas de la Institución, haciéndolo de forma activa y propositiva para el logro de objetivos y



	7. Relaciones:	Habilidad para socializar de forma amable y respetuosa con otras personas.
3. Técnicas	Competencia	Definición
3.2. Técnicas generales	8. Manejo de la tecnología:	Es la destreza en el manejo de la tecnología para cumplir sus tareas (equipos informáticos y sus respectivos programas (Word, Excel, Power Point, etc., uso de sistemas, Internet, Correo Interno, Intranet, etc.).
4. Competencia de Resultados en el trabajo	9. Cumplimiento de metas y objetivos:	Capacidad de cumplir eficientemente en términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en su puesto de trabajo, en el tiempo programado.



7. Técnico(a) de Soporte Informático.

CÓDIGO DEL PUESTO	830 035 05
PUESTO FUNCIONAL:	TÉCNICO(A) DE SOPORTE INFORMÁTICO.
PUESTO NOMINAL:	TÉCNICO(A) DE SOPORTE INFORMÁTICO.
NÚMERO DE PLAZAS:	2

I. Información general del puesto

Jefe(a) Inmediato(a):	Jefe(a) de Informática.
Puestos que supervisa directamente:	Ninguno.
Departamento:	Informática.
Gerencia:	Operaciones y Tecnología.

II. Propósito del puesto

Dar soporte técnico informático de primer nivel a los servicios de tecnologías de información y comunicaciones; así mismo velar por el mantenimiento preventivo y correctivo del hardware ofimático.

III. Dimensiones del puesto

Recursos, bienes y/o valores que administra:	Hardware y software institucional, programas informáticos, Kit de herramientas para soporte técnico.
Resultados a lograr por el puesto:	Apoyar en la implementación de proyectos de tipo tecnológico, ser soporte de primer nivel de los sistemas LNB, mantener actualizado el inventario de activo tangible e intangible informático, mantener el correcto funcionamiento del hardware y software ofimático institucional, brindar soporte técnico informático sobre equipo y software de oficina.

IV. Funciones

1.	Proporcionar el soporte requerido al software ofimático con los que cuenta la Institución.
2.	Proporcionar el soporte informático de primer nivel a los sistemas Institucionales y telecomunicaciones.
3.	Proporcionar mantenimiento preventivo y correctivo al equipo informático de puestos de trabajo de la Institución cuando sea requerido, así como velar por su correcto funcionamiento y supervisar el buen uso y seguridad de los mismos.
4.	Capacitar y brindar soporte a los usuarios, tanto en oficinas centrales como en las agencias, en el uso de hardware, software de ofimática y sistemas de la LNB.

5.	Registrar y controlar el inventario, los requerimientos y movimientos del equipo informático de la Institución.
6.	Instalar, actualizar, configurar software y hardware ofimática.
7.	Elaborar informes periódicos del servicio de soporte brindado.
8.	Elaborar la programación de mantenimiento preventivo del equipo informático de puestos de trabajo administrativo y de puntos de venta.
9.	Elaborar reporte sobre fallas o inconsistencia de los equipos.
10.	Elaborar informes periódicos de los servicios de mantenimiento proporcionados.
11.	Colaborar en el monitoreo de la red de datos y detección de fallas.
12.	Brindar soporte básico local para la red de datos/voz y correo electrónico.
13.	Mantener ordenados, limpios, clasificados, escaneados y resguardados los documentos generados en su puesto de trabajo, de acuerdo a la normativa de gestión documental y archivos; asimismo, aquellos que considere necesario para su consulta.
14.	Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice.
15.	Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a).
16.	Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución.
17.	Realizar otras actividades asignadas de acuerdo a las necesidades institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.
18.	Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.

V. Entorno laboral

Relaciones internas:	Personal de la Institución que disponga como herramienta de trabajo, equipo informático.
Relaciones externas:	Empresas que brindan servicios de soporte técnico de hardware y software de equipos informáticos, empresas que brindan servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos informáticos. Proveedores de servicios de telecomunicación
Libertad de actuación:	Apegarse a las políticas institucionales, informáticas, laborales internas de la institución y NTCIE. Cumplir con las Leyes, Normas, políticas, procedimientos y lineamientos internos aplicables a la naturaleza de las funciones del cargo asignado.

VI. Perfil

	Generales	Específicos
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de escritorio, portátiles, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Paquetes utilitarios. ✓ Sistemas operativos Windows y Linux. ✓ Microsoft Office avanzado.



	<ul style="list-style-type: none"> impresores matriciales, inyección y láser. ✓ Conocimientos básicos de redes y comunicaciones. ✓ Conocimientos básicos de bases de datos. ✓ Conocimientos de tecnologías Web. ✓ Inglés técnico 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fundamentos de aplicaciones Web con java, php y javascript. ✓ Fundamentos de aplicaciones de escritorio con java. ✓ Fundamentos de html y xml. ✓ Fundamentos de redes TCP/IP y protocolos de comunicación actuales (http, https, smtp, imap, pop3, ssh, dns)
Nivel educativo:	Graduado(a) en Ingeniería, Licenciatura, Técnico en Sistemas o estudiante universitario a nivel de cuarto año.	
Experiencia:	Al menos un año en puestos similares.	
Género:	Indiferente	
Habilidades y destrezas:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de análisis e interpretación. ✓ Facilidad para expresar ideas tanto en forma oral y escrita. ✓ Capacidad para trabajar en equipo. ✓ Disciplinado, adaptable a diversas situaciones. 	
Disponibilidad para viajar al interior del país:	Sí: <u> X </u>	No: <u> </u>
Observaciones:	Se demanda una persona dinámica, creativa, con iniciativa, honesta, responsable, disposición a cambios, manejo y cumplimiento de compromisos, acostumbrado a trabajar bajo resultados y dispuesto a trabajar con valores.	

VII. Competencias

1. Genéricas	Competencia	Definición
1.1. Principios y valores	1. Servicio al cliente:	Se refiere a la disposición de actuar para satisfacer las necesidades de los clientes (internos y externos).
	2. Iniciativa:	Capacidad para anticiparse a actuar independientemente y realizar las tareas asignadas, resolviendo o tomando decisiones en la ejecución del trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo.



1.2. Eficacia personal	3. Manejo de la presión:	Habilidad para trabajar con eficacia en situaciones de presión en términos de tiempo y calidad del trabajo, desacuerdo, oposición o diversidad de opiniones, manteniendo un alto grado de rendimiento en el trabajo.
	4. Disciplina:	Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas de la Institución.
1.3. De logro y acción	5. Responsabilidad:	Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las tareas asignadas de acuerdo a requerimientos en el puesto de trabajo.
2. De Administración y Gerencia	Competencia	Definición
2.1. Manejo y administración de personal	6. Trabajo en equipo:	Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y el resto de áreas de la Institución, haciéndolo de forma activa y propositiva para el logro de objetivos y metas del área y de la LNB.
	7. Relaciones:	Habilidad para socializar de forma amable y respetuosa con otras personas.
3. Técnicas	Competencia	Definición
3.1. Técnicas generales	8. Manejo de la tecnología:	Es la destreza en el manejo de la tecnología para cumplir sus tareas (equipos informáticos y sus respectivos programas (Word, Excel, Power Point, etc., uso de sistemas, Internet, Correo Interno, Intranet, etc.).
4. Competencia de Resultados en el trabajo	9. Cumplimiento de metas y objetivos:	Capacidad de cumplir eficientemente en términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en su puesto de trabajo, en el tiempo programado.



III. MODIFICACIONES REALIZADAS.

Instancia que realiza la modificación y fecha	No.	Descripción de la modificación
<p>Presidente Institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fecha de última modificación: 15 de Noviembre de 2013 Fecha de vigencia: 15 de Noviembre de 2013 	1.	<p>Actualización del Manual de Puestos aplicando los estándares definidos conforme a la metodología ISO 9001:2008. Se inician las versiones a partir de la "01" bajo esta metodología.</p> <p>Queda sin vigencia: El Manual de Puestos y Funciones, autorizado Junta Directiva Romano V, punto 5.1 de acta No 2733 de fecha de Oficialización: 09 octubre de 2012.</p> <p>Fecha de vigencia: 15 de Noviembre de 2013.</p> <p>Técnico asignado: Glenda de Torres.</p>
<p>Presidente Institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fecha de última modificación: 12 de enero de 2015. Fecha de vigencia: 12 de enero de 2015. 	2.	<p>Actualización general del Manual de Puestos. Se incorporó el apartado "Competencias" conforme a la Evaluación del desempeño.</p> <p>Se realizaron los siguientes cambios a la Estructura Organizativa de la LNB, Según Resolución de Presidencia Institucional:</p> <p><u>En Gerencia General:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Se elimina la Unidad de Riesgos. <p><u>En Unidad de Planeación y Desarrollo Estratégico:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Esta Unidad se renombra como "Unidad de Planeación Estratégica, Género y Medio Ambiente". <p>Queda sin vigencia: El Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Informática, Versión 01, autorizado por Presidencia Institucional el 15 de noviembre de 2013.</p> <p>Fecha de vigencia: 12 de enero de 2015.</p>



Instancia que realiza la modificación y fecha	No.	Descripción de la modificación
		Técnico asignado: Dina Córdova.
<p>Presidente(a) Institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fecha de última modificación: 28 de diciembre de 2015. Fecha de vigencia: 8 de enero de 2016. 	3.	<p>Actualización general del Manual de Puestos, Incorporando vocabulario inclusivo para evitar el uso sexista del lenguaje.</p> <p>Queda sin vigencia: El Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Informática, Versión 02, autorizado por Presidencia Institucional el 12 de enero de 2015</p> <p>Fecha de vigencia: 8 de enero de 2016</p> <p>Técnico(a) asignado(a): Glenda de Torres</p>
<p>Presidente(a) Institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fecha de última modificación: 23 de enero de 2017. Fecha de vigencia: 01 de febrero de 2017. 	4.	<p>Modificación del Manual de Puestos del Departamento de Informática, a solicitud del Gerente de Operaciones y Tecnología. En los Puestos de Analista Programador y Técnico de Soporte Informático; En el primero, para la plaza nominal de Analista Programador, se divide la descripción del puesto en 3 diferentes (funcionalmente) así: ANALISTA PROGRAMADOR(A) CON ENFOQUE WEB Y MOVILES; ANALISTA PROGRAMADOR(A) CON ENFOQUE A REDES y ANALISTA PROGRAMADOR(A) CON ENFOQUE EN BASE DE DATOS. En el de Técnico de Soporte Informático se modifican algunas funciones y los conocimientos generales y específicos.</p> <p>Queda sin vigencia: El Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Informática, Versión 03, autorizado por Presidencia Institucional el 08 de enero de 2016.</p> <p>Fecha de vigencia: 01 de febrero de 2017</p> <p>Técnico(a) asignado(a): Glenda de Torres</p>



Instancia que realiza la modificación y fecha	No.	Descripción de la modificación
<p>Presidente(a) Institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fecha de última modificación: 25 de Septiembre de 2017. Fecha de vigencia: 18 de Octubre de 2017. 	5.	<p>Actualización general del Manual de Puestos, Se realizaron los siguientes cambios: actualización de las competencias de acuerdo al Manual de Evaluación del Desempeño, se incorpora un organigrama de puestos que en versiones anteriores estaba en el Manual de Organización; incorporación de funciones de gestión documental y archivo. Se modificó el nombramiento funcional del Administrador de Redes a Administrador de Infraestructura y Seguridad TIC.</p> <p>Queda sin vigencia: El Manual de Descripción de Puestos del Departamento de Informática, Versión 04, autorizado por Presidencia Institucional el 01 de febrero de 2017.</p> <p>Fecha de vigencia: 18 de Octubre de 2017</p> <p>Técnico asignada: Glenda de Torres</p>

