

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Nombre del puesto:	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico Informático
Puesto superior inmediato:	Director de Tecnologías de la Información y Comunicación
Unidad/ Departamento:	Unidad de Soporte Técnico
Nivel de gestión institucional:	Nivel Táctico
Puestos que supervisa:	Técnicos de Soporte Técnico Informático

Misión del Puesto de Trabajo: Dirigir, coordinar y supervisar el buen funcionamiento y uso de los equipos de cómputo y elementos periféricos que conforman la plataforma de tecnologías de información del RNPN para facilitar al máximo las labores realizadas con el apoyo de las TIC, mediante la realización de programas de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo, así como la asistencia y la capacitación de las personas usuarias del mismo.

2. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES PRINCIPALES DEL PUESTO DE TRABAJO

1. Implementar las medidas de control en el uso y aprovechamiento de los recursos informáticos.
2. Participar en la adquisición de software y hardware, elaborando especificaciones y recomendaciones técnicas.
3. Asegurar el asesoramiento a los usuarios en la correcta utilización del hardware y software.
4. Coordinar las actividades relacionadas con el soporte técnico correctivo y preventivo con los técnicos del área de soporte y los enlaces técnicos(as) ubicados en las Oficinas Consulares.
5. Solucionar problemas técnicos de hardware y software presentados en el equipo informático de las diferentes áreas del RNPN, a través de la revisión y diagnóstico de estos.
6. Instalar sistemas operativos, programas de aplicación, y asesorar a los usuarios para el correcto uso de ellos, a fin de evitar errores o malfuncionamiento del equipo informático.
7. Apoyar a usuarios en operaciones de implementación o adecuación de programas o servicios informáticos, dentro de sus propios equipos, para facilitar la realización de tareas específicas.
8. Realizar copias de seguridad (backup) de la información sensible para el RNPN, en todas las estaciones de trabajo (computadoras personales), con el fin de garantizar la disposición de un medio de recuperación en caso de pérdida de datos.
9. Asistir a los nuevos empleados del RNPN en el uso de cuentas de directorio activo y de correo, para que estos puedan hacer uso de su equipo de cómputo asignado y tengan acceso a una cuenta de correo institucional.

10. Detectar y eliminar virus o programas espías localizados en las computadoras del RNPN, por medio de programas antivirus, aplicaciones antispymware o anti-malware, garantizando así la seguridad de la información almacenada en dichos equipos o en la red local.
11. Verificar que exista servicio de Internet alámbrico e inalámbrico y red de datos local dentro del equipo de computadoras del RNPN, verificando las configuraciones de red propias a cada equipo o dispositivo electrónico, para asegurar el correcto y oportuno envío y recepción de información institucional.
12. Brindar todo tipo de mantenimiento preventivo para los equipos informáticos del RNPN, elaborando los informes o diagnósticos que sean requeridos.
13. Elaborar informes, estadísticas o indicadores de gestión establecidas para el soporte informático.
14. Llevar un inventario actualizado de los equipos informáticos, software, licenciamientos, garantías de la institución.
15. Participar en el proceso de elaboración y modernización de la Normativa Interna, de acuerdo con el lineamiento girado por la Dirección de Innovación Institucional y Proyectos Estratégicos.
16. Demás funciones y responsabilidades que se determinen en leyes, reglamentos, manuales, otras aplicables, acuerdos de junta Directiva y por superior inmediato y el Registrador Nacional.

3. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO DE TRABAJO

Educación obligatoria: Estudiante universitario del área de informática con experiencia comprobable en el área.

Educación deseable

- Manejo del idioma inglés.
- Diplomados o especializaciones en ciencias de la computación, administración de empresas o a fines.

Competencias personales requeridas:

(Referirse al diccionario de competencias para más información)

- Liderazgo
- Desarrollo de su equipo
- Trabajo en equipo
- Integridad
- Dinamismo
- Iniciativa
- Colaboración.
- Planificación

 REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES	PERFIL DE PUESTO DE DIRECCION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION	USTI1
	JEFE DE LA UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO INFORMATICO	12/08/2022

- Organización
- Responsabilidad
- Resolución de problemas
- Toma de decisiones
- Manejo de presión

**Competencias institucionales
requeridas:**

- Servicio al cliente
- Instalación y mantenimiento de componentes internos del hardware y software de computadoras.
- Instalación y mantenimiento de sistemas operativos y software propio o programas comerciales.
- Gestión de servicios de correo electrónico, manejo de usuarios.
- Detección y eliminación de programas de virus o programas espías.
- Discreción en el manejo de información confidencial

Experiencia laboral requerida: Haber desempeñado cargos similares en entidades públicas, privadas o Técnico de las Unidades Pertencientes a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación del RNPN.

Años de experiencia requeridos: Tres años

4. CONDICIONES Y RELACIONES LABORALES

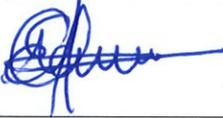
Condiciones laborales: Instalaciones del RNPN en un 80% y 20% trabajo de campo.

**Relaciones internas
de trabajo:**

Con:	El propósito de:
<i>Director de Tecnologías de la Información y Comunicación</i>	Recibir lineamientos de trabajo y rendir informes
<i>Direcciones y unidades del RNPN</i>	Solicitar aplicativos, soporte técnico o asistencia

**Relaciones externas
de trabajo:**

Con:	El propósito de:
<i>Instituciones u ONG's que brindan donaciones a la institución en el área de informática</i>	Asesorar sobre tipos de hardware y software de la institución.
<i>Instituciones públicas y privadas</i>	Consultar los sistemas publicados a empresas que brindan outsourcing de aplicativos al RNPN
<i>Proveedores</i>	Verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas de los procesos de compra de sistemas o proyectos para el desarrollo de los mismos

	Elaborado	Revisado
Nombre	Licda. Alejandra María Escobar Corado	Licda. Marlene Elizabeth Molina Mejía
Cargo	Colaborador Administrativo	Jefa de la Unidad de Talento Humano
Firma		
Fecha	12/08/2022	12/08/2022

	Revisado/Visto Bueno	Visto Bueno
Nombre	Lic. William Caleb Ceron Arias	Ing. José Ricardo Avendaño Castañeda
Cargo	Director de Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Jefe de la Unidad de Planificación
Firma		
Fecha	12/08/2022	12/08/22

	Autorizado
Nombre	Lic. Fernando José Velasco Aguirre
Cargo	Presidente Registrador Nacional
Firma	
Fecha	12/08/2022

