



## DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA			
<b>Código</b>	04.01.04.03.01	<b>INTERFAZ:</b>  Internas: Secretarías, Coordinaciones y demás Unidades Administrativas Externas: Instituciones Públicas	<b>Nivel de Instrucción:</b>	Tercer Nivel		
<b>Denominación del Puesto:</b>	Líder de Soporte Tecnológico					
<b>Nivel:</b>	Profesional					
<b>Unidad Administrativa:</b>	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación					
<b>Rol:</b>	Ejecución y Supervisión de Procesos					
<b>Grupo Ocupacional:</b>	Servidor Legislativo 14					
<b>Grado:</b>	14					
<b>Ámbito:</b>	Nacional	<b>Área de Conocimiento:</b>	Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), Telecomunicaciones y Nanotecnología			
<b>2. MISIÓN</b>			<b>5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA</b>			
Coordinar, supervisar, ejecutar actividades de servicios de soporte tecnológico con sustento en criterios técnicos y eficiencia que garantice la satisfacción de las necesidades de los usuarios		<b>Tiempo de Experiencia:</b>	7 Años			
		<b>Especificidad de la experiencia</b>	Gestión y operación de servicios de tecnología, gestión de proyectos informáticos, brindar soporte técnico, mantenimientos preventivos y correctivos de equipos informáticos o similares.			
		<b>6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO</b>				
		<b>Temática de la Capacitación</b>				
Relacionada con las actividades esenciales y los conocimientos adicionales						
<b>7. ACTIVIDADES ESENCIALES</b>		<b>8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES</b>		<b>9. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
Supervisa lineamientos, del cumplimiento del plan operativo de servicios tecnológicos, capacidad y desempeño de los recursos así como de reemplazo y mantenimiento de los equipos de cómputo y aplicaciones  Propone, ejecuta, asigna y evalúa planes, programas y proyectos de soporte tecnológico.  Identifica y diseña soluciones de implementación de redes y comunicaciones, plataformas e infraestructura tecnológica.		Normativa relacionada con el área, Planificación estratégica, Gestión de Servicios de TI, Marcos de Trabajo para la Gestión de Servicios de TI (Hil, Cobit), Diseño y evaluación de proyectos, Sistema operativo, Mantenimiento de hardware y software, Redes, Base de datos, Sistema de inventarios de la institución, Aplicativos institucionales, Atención a usuarios y/o servicio al cliente, Operatividad de equipos de cómputo, telefonía y sistemas, Herramientas de software y hardware para comprobación, Configuración y administración de aplicativos, Compras públicas, Idioma inglés técnico, Ofimática		<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
				Pensamiento Estratégico	Alto	Comprende rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de su organización / unidad o proceso/proyecto y establece directrices estratégicas para la aprobación de planes, programas y otros.
				Planificación y Gestión	Alto	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros. Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos.
				Mantenimiento de Equipos	Alto	Implementa programas de mantenimiento preventivo y correctivo. Determina el tipo de mantenimiento que requieren los equipos informáticos, maquinarias y otros de las unidades o procesos organizacionales.
<b>10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES</b>		Revisa informes de cumplimiento de la gestión, informes de incidentes de infraestructura, planes de mantenimiento preventivo y correctivo, planes de continuidad tecnológica.  Verifica estadísticas de productividad, monitoreo de procesos y niveles del servicio ofrecido a los usuarios finales  Revisa y valida las especificaciones técnicas de equipos y/o servicios de redes y comunicaciones, plataformas tecnológicas e infraestructura, previa a su aprobación		<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Trabajo en Equipo	Alto			Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.		
Orientación a los Resultados	Alto			Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.		
Flexibilidad	Alto			Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridades. Propone mejoras para la organización.		

## DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
<b>Código</b>	04.01.04.03.02	<b>INTERFAZ:</b>  Internas: Secretarías, Coordinaciones y demás Unidades Administrativas Externas: Instituciones Públicas		<b>Nivel de Instrucción:</b>	Tercer Nivel
<b>Denominación del Puesto:</b>	Especialista Senior de Soporte Tecnológico				
<b>Nivel:</b>	Profesional				
<b>Unidad Administrativa:</b>	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación				
<b>Rol:</b>	Ejecución y Supervisión de Procesos				
<b>Grupo Ocupacional:</b>	Servidor Legislativo 13				
<b>Grado:</b>	13				
<b>Ámbito:</b>	Nacional	<b>Área de Conocimiento:</b>		Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), Telecomunicaciones y Nanotecnología	
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Brindar servicios de soporte tecnológico especializado en los ámbitos de software, hardware y comunicaciones con sustento en criterios técnicos y eficiencia que garantice la satisfacción de las necesidades de los usuarios		<b>Tiempo de Experiencia:</b>	6 Años		
		<b>Especificidad de la experiencia</b>	Brindar soporte técnico, mantenimientos preventivos y correctivos de equipos informáticos o similares		
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			
		<b>Temática de la Capacitación</b>			
		Relacionada con las actividades esenciales y los conocimientos adicionales			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS	
		<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>	
Examina incidentes y requerimientos de usuarios para soporte tecnológico especializado		Pensamiento Estratégico	Alto	Comprende rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de su organización / unidad o proceso/proyecto y establece directrices estratégicas para la aprobación de planes, programas y otros.	
Controla el despliegue y mantenimiento de puntos de energía eléctrica, sistemas eléctricos, alimentación continua, planta alterna de energía y aires acondicionados		Planificación y Gestión	Medio	Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad media, estableciendo estrategias de corto y mediano plazo, mecanismos de coordinación y control de la información.	
Ejecuta el plan operativo de soporte técnico y de mantenimiento		Mantenimiento de Equipos	Alto	Implementa programas de mantenimiento preventivo y correctivo. Determina el tipo de mantenimiento que requieren los equipos informáticos, maquinarias y otros de las unidades o procesos organizacionales.	
Controla la información de los equipos en el sistema de inventarios de la institución		Normativa relacionada con el área, Planificación operativa, Diseño y evaluación de proyectos, Marcos de Trabajo para la Gestión de Servicios de TI (Itil, Cobit), Sistema operativo, Mantenimiento de hardware y software, Base de datos, Redes, Sistema de inventarios de la institución, Aplicativos institucionales, Atención a usuarios, Operatividad de equipos de cómputo, telefonía y sistemas, Herramientas de software y hardware para comprobación, Configuración y administración de aplicativos, Idioma inglés técnico, Ofimática			
Supervisa mantenimientos preventivos y correctivos de infraestructura tecnológica					
Ejecuta informes de cumplimiento de la gestión, informes de incidentes de infraestructura, planes de mantenimiento preventivo y correctivo, planes de continuidad tecnológica.					
		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES			
		<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>	
		Trabajo en Equipo	Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los demás.	
		Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.	
		Flexibilidad	Alto	Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridades. Propone mejoras para la organización.	

## DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
<b>Código</b>	04.01.04.03.03	<b>INTERFAZ:</b>  Internas: Secretarías, Coordinaciones y demás Unidades Administrativas Externas: Instituciones Públicas		<b>Nivel de Instrucción:</b>	Tercer Nivel	
<b>Denominación del Puesto:</b>	Especialista Junior de Soporte Tecnológico					
<b>Nivel:</b>	Profesional					
<b>Unidad Administrativa:</b>	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación					
<b>Rol:</b>	Ejecución de procesos					
<b>Grupo Ocupacional:</b>	Servidor Legislativo 12					
<b>Grado:</b>	12					
<b>Ámbito:</b>	Nacional	<b>Área de Conocimiento:</b>	Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), Telecomunicaciones y Nanotecnología			
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA				
Brindar servicios de soporte tecnológico con sustento en criterios técnicos y eficiencia que garantice la satisfacción de las necesidades de los usuarios		<b>Tiempo de Experiencia:</b>	5 Años			
		<b>Especificidad de la experiencia</b>	Brindar soporte técnico, mantenimientos preventivos y correctivos de equipos informáticos, manejo de paquetes informáticos o similares.			
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO				
		<b>Temática de la Capacitación</b>				
		Relacionada con las actividades esenciales y los conocimientos adicionales				
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
Identifica las partes físicas de los equipos e ingresa la información de los mismos al sistema de inventarios de la institución  Examina incidencias, problemas y requerimientos asignados por la mesa de servicios  Elabora monitoreo, mantenimiento y backup de configuraciones de equipos de redes y comunicaciones  Examina y corrige vulnerabilidades identificadas en los equipos informáticos en software y hardware  Elabora informes de cumplimiento de la gestión, informes de incidentes de infraestructura, planes de mantenimiento preventivo y correctivo, planes de continuidad tecnológica.  Ejecuta el despliegue y mantenimiento de puntos de energía eléctrica, sistemas eléctricos, alimentación continua, planta alterna de energía y aires acondicionados		Normativa relacionada con el área, Sistema operativo, Mantenimiento de hardware y software, Redes, Sistema de inventarios de la institución, Aplicativos institucionales, Base de datos, Atención a usuarios, Operatividad de equipos de cómputo, telefonía y sistemas, Herramientas de software y hardware para comprobación, Idioma inglés técnico, Ofimática		<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
				Pensamiento Analítico	Medio	Establece relaciones causales sencillas para descomponer los problemas o situaciones en partes. Identifica los pros y los contras de las decisiones. Analiza información sencilla.
				Planificación y Gestión	Bajo	Establece objetivos y plazos para la realización de las tareas o actividades, define prioridades, controlando la calidad del trabajo y verificando la información para asegurarse de que se han ejecutado las acciones previstas.
				Mantenimiento de Equipos	Medio	Depura y actualiza el software de los equipos informáticos. Incluye despejar las partes móviles de los equipos informáticos, maquinarias y otros.
				10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
				<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
				Trabajo en Equipo	Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los demás.
				Orientación a los Resultados	Medio	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.
				Aprendizaje Continuo	Medio	Mantiene su formación técnica. Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.

## DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
<b>Código</b>	04.01.04.03.04	<b>INTERFAZ:</b>		<b>Nivel de Instrucción:</b>	Técnico Superior / Tecnólogo Superior / Tercer nivel	
<b>Denominación del Puesto:</b>	Analista de Soporte Tecnológico	Internas: Secretarías, Coordinaciones y demás Unidades Administrativas Externas: Instituciones Públicas				
<b>Nivel:</b>	Profesional					
<b>Unidad Administrativa:</b>	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación					
<b>Rol:</b>	Ejecución de Procesos					
<b>Grupo Ocupacional:</b>	Servidor Legislativo 9					
<b>Grado:</b>	9					
<b>Ámbito:</b>	Nacional			<b>Área de Conocimiento:</b>	Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), Telecomunicaciones y Nanotecnología	
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA				
Realizar análisis y documentos de índole administrativo, con sustento en la normativa vigente que permita contar con insumos para el desarrollo de los procesos		<b>Tiempo de Experiencia:</b>	2 años			
		<b>Especificidad de la experiencia</b>	Servicios de Soporte Tecnológico, mantenimiento preventivo de equipos informáticos o similares.			
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO				
		<b>Temática de la Capacitación</b>				
Relacionada con las actividades esenciales y los conocimientos adicionales		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS				
		<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>		
		Pensamiento Analítico	Medio	Establece relaciones causales sencillas para descomponer los problemas o situaciones en partes. Identifica los pros y los contras de las decisiones. Analiza información sencilla.		
		Habilidad Analítica	Medio	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos.		
Elabora informe de cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del equipamiento	Normativa relacionada al área, Sistema operativo, Mantenimiento de hardware, software y periféricos, Redes, Sistema de inventarios de la institución, Aplicativos institucionales, Atención a usuarios, Operatividad de equipos de cómputo, telefonía y sistemas, Base de datos, Ofimática básica.	Mantenimiento de Equipos	Bajo	Realiza la limpieza de equipos computarizados, fotocopadoras y otros equipos.		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
<b>Denominación de la Competencia</b>		<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>			
Ejecuta planes, programas y brinda soporte técnico		Trabajo en Equipo	Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los demás.		
Realiza diagnósticos situacionales y proyecciones referentes a las atribuciones y responsabilidades de la Gestión			Bajo	Realiza bien o correctamente su trabajo.		
Integra los datos para realizar el informe de cumplimiento de la Gestión			Medio	Mantiene su formación técnica. Realiza una gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.		