

GESTIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO





DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA			
Código	04.01.04.03.01	INTERFAZ:	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel		
Denominación del Puesto:	Líder de Soporte Tecnológico	Internas: Secretarías, Coordinaciones y demás Unidades Administrativas Externas: Instituciones Públicas				
Nivel:	Profesional					
Unidad Administrativa:	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación					
Rol:	Ejecución y Supervisión de Procesos					
Grupo Ocupacional:	Servidor Legislativo 14					
Grado:	14					
Ámbito:	Nacional					
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA				
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		Tiempo de Experiencia:	7 Años			
		Especificidad de la experiencia	Gestión y operación de servicios de tecnología, gestión de proyectos informáticos, o similares.			
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO				
		Temática de la Capacitación				
		Relacionada con las actividades esenciales y los conocimientos adicionales				
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
Supervisa lineamientos del cumplimiento del plan operativo de la Gestión de Soporte Técnico, capacidad y desempeño de los recursos	Normativa relacionada con el área, Gestión de Servicios de TI, Mantenimiento de hardware y software, redes, Atención a usuarios y/o servicio al cliente, soporte técnico de primer nivel de equipos de cómputo, telefonía, sistemas operativos y sistemas informáticos de usuario final., Compras públicas, Idioma inglés técnico , Ofimática	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable		
Propone, asigna y evalúa planes, programas y proyectos de soporte tecnológico		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.		
Define y socializa acuerdos de nivel servicios y operación de los servicios tecnológicos		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.		
Evalúa y Valida las especificaciones técnicas de equipos y/o servicios de equipos informáticos de usuario final		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.		
Verifica estadísticas de productividad, monitoreo de procesos y niveles del servicio ofrecido a los usuarios finales			10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES			
Revisa informes de cumplimiento de la gestión, informes de incidentes de infraestructura, planes de mantenimiento preventivo y correctivo, planes de continuidad tecnológica.			Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		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.		



1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código	04.01.04.03.02	INTERFAZ:		Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel	
Denominación del Puesto:	Especialista Senior de Soporte Tecnológico	Internas: Secretarías, Coordinaciones y demás Unidades Administrativas Externas: Instituciones Públicas				
Nivel:	Profesional					
Unidad Administrativa:	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación					
Rol:	Ejecución y Supervisión de Procesos					
Grupo Ocupacional:	Servidor Legislativo 13					
Grado:	13					
Ámbito:	Nacional	Área de Conocimiento:		Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), Telecomunicaciones, Electrónica y Automatización		
2. MISIÓN			5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
			Tiempo de Experiencia:	6 Años		
			Especificidad de la experiencia	Gestión de Requerimientos Tecnológicos, administración de software y hardware de usuario final o similares		
			6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			
			Temática de la Capacitación			
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			Relacionada con las actividades esenciales y los conocimientos adicionales			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
Examina incidentes y requerimientos de usuarios para soporte tecnológico especializado		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		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
				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	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.
				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.
Resuelve incidencias, problemas y requerimientos asignados por la mesa de servicios				10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
Supervisa y ejecuta el plan operativo de soporte técnico y de mantenimiento preventivo y/o correctivo				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Controla la información de los equipos en el sistema de inventarios de la institución				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.
Elabora informes de cumplimiento de la gestión, informes de incidentes de infraestructura, planes de mantenimiento preventivo y correctivo, planes de continuidad tecnológica.				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.
Analiza, evalúa y diseña especificaciones técnicas de hardware y software de usuario final				Flexibilidad	Alto	Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridades. Propone mejoras para la organización.



1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código	04.01.04.03.03	INTERFAZ:		Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel	
Denominación del Puesto:	Especialista Junior de Soporte Tecnológico	Internas: Secretarías, Coordinaciones y demás Unidades Administrativas Externas: Instituciones Públicas				
Nivel:	Profesional					
Unidad Administrativa:	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación					
Rol:	Ejecución de procesos					
Grupo Ocupacional:	Servidor Legislativo 12					
Grado:	12					
Ámbito:	Nacional	Área de Conocimiento:		Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), Telecomunicaciones, Electrónica y Automatización		
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			Tiempo de Experiencia:	5 Años		
			Especificidad de la experiencia	Gestión de Requerimientos Tecnológicos, administración de software y hardware de usuario final o similares		
			6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			
			Temática de la Capacitación			
			Relacionada con las actividades esenciales y los conocimientos adicionales			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
Revisa las partes físicas de los equipos e ingresa la información de los mismos al sistema de inventarios de la institución		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		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Resuelve incidencias, problemas y requerimientos asignados por la mesa de servicios				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.
Consolida información para la elaboración del plan operativo de la gestión de soporte técnico				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.
Elabora informes técnicos y reportes de requerimientos solicitados				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.
Verifica la operatividad de los equipos de cómputo, telefonía y sistemas utilizados en el plenario previo al desarrollo de las sesiones				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			
Código	04.01.04.03.04	INTERFAZ:	Nivel de Instrucción:	Técnico Superior / Tecnólogo Superior / Tercer nivel		
Denominación del Puesto:	Analista de Soporte Tecnológico	Internas: Secretarías, Coordinaciones y demás Unidades Administrativas Externas: Instituciones Públicas				
Nivel:	Profesional					
Unidad Administrativa:	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación					
Rol:	Ejecución de Procesos					
Grupo Ocupacional:	Servidor Legislativo 9					
Grado:	9					
Ámbito:	Nacional	Área de Conocimiento:	Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), Telecomunicaciones, Electrónica y Automatización			
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA				
Brindar servicios de soporte con sustento en criterios técnicos y eficiencia que garantice la satisfacción de las necesidades de los usuarios		Tiempo de Experiencia:	2 años			
		Especificidad de la experiencia	Soporte técnico e informático en equipamiento de usuario final			
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO				
		Temática de la Capacitación				
		Relacionada con las actividades esenciales y los conocimientos adicionales				
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES	9. COMPETENCIAS TÉCNICAS			
Soluciona los problemas físicos y lógicos de los equipos tecnológicos	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.	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable		
Resuelve incidencias, problemas y requerimientos asignados por la mesa de servicios		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.		
Realiza mantenimientos preventivos y correctivos de equipos informáticos de los usuarios		Habilidad Analítica	Medio	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos.		
Realiza informes técnicos del estado de los equipos tecnológicos institucionales		Mantenimiento de Equipos	Bajo	Realiza la limpieza de equipos computarizados, fotocopadoras y otros equipos.		
Actualiza la información de los equipos en el sistema de inventarios tecnológicos de la institución		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES				
		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable		
		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	Bajo	Realiza bien o correctamente su trabajo.			
	Aprendizaje Continuo	Medio	Mantiene su formación técnica. Realiza una gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.			