

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	04.02.05.03.01	INTERFAZ:		Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel	
Denominación del Puesto:	Líder de Servicios de Soporte Tecnológico	Internas: Todos los procesos. Externas: Instituciones Públicas, proveedores				
Nivel:	Profesional					
Unidad Administrativa:	Coordinación General de Tecnologías de 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, brindar soporte técnico, mantenimientos preventivos y correctivos de equipos informáticos o similares.			
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO				
		Temática de la Capacitación				
		Relacionada con los conocimientos adicionales				
		7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS
Emite lineamientos, elabora, ejecuta y evalúa el 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		Normativa relacionada con el área, Planificación estratégica, Gestión de Servicios de TI, Marcos de Trabajo para la Gestión de Servicios de TI (Itil, 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		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
				Desarrollo estratégico del Talento Humano	Medio	Utiliza herramientas existentes o nuevas en la organización para el desarrollo de los colaboradores en función de las estrategias de la organización. Promueve acciones de desarrollo.
Diseña, ejecuta, asigna y evalúa planes, programas y proyectos de soporte tecnológico.		Normativa relacionada con el área, Planificación estratégica, Gestión de Servicios de TI, Marcos de Trabajo para la Gestión de Servicios de TI (Itil, 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		Orientación / Asesoramiento	Alto	Asesora a las autoridades de la institución en materia de su competencia, generando políticas y estrategias que permitan tomar decisiones acertadas.
				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.
Define acuerdos de nivel de servicio y operación de la Gestión de Tecnología de la Asamblea Nacional		Normativa relacionada con el área, Planificación estratégica, Gestión de Servicios de TI, Marcos de Trabajo para la Gestión de Servicios de TI (Itil, 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		Monitoreo y Control	Medio	Monitorea el progreso de los planes y proyectos de la unidad administrativa y asegura el cumplimiento de los mismos.
				Identificación de Problemas	Medio	Identifica los problemas en la entrega de los productos o servicios que genera la unidad o proceso; determina posibles soluciones.
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Gestiona la comunicación a los usuarios del servicio el proceso y los canales de atención para lograr un óptimo servicio		Normativa relacionada con el área, Planificación estratégica, Gestión de Servicios de TI, Marcos de Trabajo para la Gestión de Servicios de TI (Itil, 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		Trabajo en Equipo	Alto	Creación de 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 de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
Establece e interpreta estadísticas de productividad, monitoreo de procesos y niveles del servicio ofrecido a los usuarios finales		Normativa relacionada con el área, Planificación estratégica, Gestión de Servicios de TI, Marcos de Trabajo para la Gestión de Servicios de TI (Itil, 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		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.
				Construcciones de Relaciones	Alto	Construye relaciones beneficiosas para el cliente externo y la institución, que le permiten alcanzar los objetivos organizacionales. Identifica y crea nuevas oportunidades en beneficio de la institución.
Define, evaluar, implantar mejoras y asesorar en los procesos de soporte técnico		Normativa relacionada con el área, Planificación estratégica, Gestión de Servicios de TI, Marcos de Trabajo para la Gestión de Servicios de TI (Itil, 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		Liderazgo	Alto	Alto desarrollo de los talentos y motivación en su equipo de trabajo para generar comunicación, confianza y compromiso a través del ejemplo y servicio para el logro de objetivos comunes

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	04.02.05.03.02	INTERFAZ:		Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Denominación del Puesto:	Especialista Senior de Servicios de Soporte Tecnológico	Internas: Todos los procesos. Externas: Instituciones Públicas, proveedores			
Nivel:	Profesional				
Unidad Administrativa:	Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación				
Rol:	Ejecución de procesos				
Grupo Ocupacional:	Servidor Legislativo 13				
Grado:	13				
Ámbito:	Nacional			Área de Conocimiento:	Sistemas, Informática, Electrónica, Telecomunicaciones afines.
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		Tiempo de Experiencia:	6 Años		
		Especificidad de la experiencia	Brindar soporte técnico, mantenimientos preventivos y correctivos de equipos informáticos o similares		
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			
		Temática de la Capacitación			
		Relacionada con los conocimientos adicionales			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS	
Gestiona y ejecuta 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 (Iti, 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	
		Orientación / Asesoramiento	Bajo	Orienta a un compañero en la forma de realizar ciertas actividades de complejidad baja.	
		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.	
Ejecuta el plan operativo de soporte técnico y de mantenimiento	Normativa relacionada con el área, Planificación operativa, Diseño y evaluación de proyectos, Marcos de Trabajo para la Gestión de Servicios de TI (Iti, 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	Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Medio	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos.	
		Recopilación de Información	Medio	Realiza un trabajo sistemático en un determinado lapso de tiempo para obtener la máxima y mejor información posible de todas las fuentes disponibles. (Obtiene información en periódicos, bases de datos, estudios técnicos etc.)	
Administra 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 (Iti, 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	Inspección de Productos o Servicios	Medio	Realiza el control de calidad de los informes técnicos, legales o administrativos para detectar errores. Incluye proponer ajustes.	
		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES			
Corrige vulnerabilidades identificadas en los equipos informáticos en software y hardware	Normativa relacionada con el área, Planificación operativa, Diseño y evaluación de proyectos, Marcos de Trabajo para la Gestión de Servicios de TI (Iti, 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	
		Trabajo en Equipo	Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene un actitud abierta para aprender de los demás.	
		Orientación de Servicio	Medio	Identifica las necesidades del cliente interno o externo; en ocasiones se anticipa a ellos, aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.	
Elabora informes y reportes de requerimientos solicitados	Normativa relacionada con el área, Planificación operativa, Diseño y evaluación de proyectos, Marcos de Trabajo para la Gestión de Servicios de TI (Iti, 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	Orientación a los Resultados	Medio	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.	
		Conocimiento del Entorno Organizacional	Medio	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la institución, con un sentido claro de lo que es influir en la institución.	
		Aprendizaje Continuo	Alto	Realiza trabajos de investigación y comparte con sus compañeros. Brinda sus conocimientos y experiencias, actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas y tecnologías.	

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:	04.02.05.03.03	INTERFAZ:		Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel	
Denominación del Puesto:	Especialista Junior de Servicios de Soporte Tecnológico	Internas: Todos los procesos. Externas: Instituciones Públicas.				
Nivel:	Profesional					
Unidad Administrativa:	Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación					
Rol:	Ejecución de procesos					
Grupo Ocupacional:	Servidor Legislativo 12					
Grado:	12					
Ámbito:	Nacional			Área de Conocimiento:	Sistemas, Informática, Electrónica, Telecomunicaciones, afines.	
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	Brindar soporte técnico, mantenimientos preventivos y correctivos de equipos informáticos, manejo de paquetes informáticos o similares.			
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO				
		Temática de la Capacitación				
		Relacionada con los conocimientos adicionales				
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
				10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
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		Pensamiento Conceptual	Medio	Analiza situaciones presentes utilizando los conocimientos teóricos o adquiridos con la experiencia. Utiliza y adapta los conceptos o principios adquiridos para solucionar problemas en la ejecución de programas, proyectos y otros.
				Recopilación de Información	Medio	Realiza un trabajo sistemático en un determinado lapso de tiempo para obtener la máxima y mejor información posible de todas las fuentes disponibles. (Obtiene información en periódicos, bases de datos, estudios técnicos etc.)
Resuelve incidencias, problemas y requerimientos asignados por la mesa de servicios		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		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.
				Detección de Averías	Bajo	Busca la fuente que ocasiona errores en la operación de máquinas, automóviles y otros equipos de operación sencilla.
Consolida información para la elaboración del plan de soporte técnico		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		Reparación	Medio	Reemplaza las piezas deterioradas de maquinarias, equipos y otros; observando las especificaciones técnicas.
				10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
Evalúa y corrige vulnerabilidades identificadas en los equipos informáticos en software y hardware		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
				10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
Elabora informes y reportes de requerimientos solicitados		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		Trabajo en Equipo	Bajo	Coopera, participa activamente en el equipo, apoya a las decisiones. Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás. Comparte información.
				Orientación de Servicio	Medio	Identifica las necesidades del cliente interno o externo; en ocasiones se anticipa a ellos, aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.
Controla y verifica la operatividad de los equipos de cómputo, telefonía y sistemas utilizados en el plenario previo al desarrollo de las sesiones		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		Orientación a los Resultados	Medio	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.
				Iniciativa	Medio	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas potenciales. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.
Controla y verifica la operatividad de los equipos de cómputo, telefonía y sistemas utilizados en el plenario previo al desarrollo de las sesiones		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		Aprendizaje Continuo	Medio	Mantiene su formación técnica. Realiza una gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	04.02.05.03.04	INTERFAZ:		Nivel de Instrucción:	Tercer Año Aprobado - 6to. Semestre / Certificado de Culminación de Educación Superior
Denominación del Puesto:	Asistente de Servicios de Soporte Tecnológico	Internas: Todos los procesos. Externas: -			
Nivel:	No Profesional				
Unidad Administrativa:	Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación				
Rol:	Ejecución de Procesos de Apoyo				
Grupo Ocupacional:	Servidor Legislativo 5				
Grado:	5				
Ámbito:	Nacional			Área de Conocimiento:	Sistemas, Informática, Electrónica, afines.
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Realizar actividades de apoyo informático con sustento en criterios técnicos y eficiencia que garantice la satisfacción de las necesidades de los usuarios		Tiempo de Experiencia:	6 Meses		
		Especificidad de la experiencia	Servicios de Soporte Tecnológico, mantenimiento preventivo de equipos informáticos o similares.		
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			
		Temática de la Capacitación			
		Relacionada con los conocimientos adicionales			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS	
		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
Apoya en la revisión de las partes físicas de los equipos	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.	Recopilación de Información	Medio	Realiza un trabajo sistemático en un determinado lapso de tiempo para obtener la máxima y mejor información posible de todas las fuentes disponibles. (Obtiene información en periódicos, bases de datos, estudios técnicos etc.)	
Resuelve incidencias, problemas y requerimientos asignados por la mesa de servicios	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, fotocopiadoras y otros equipos.	
		Reparación	Bajo	Ajusta las piezas sencillas de maquinarias, equipos y otros.	
Realiza mantenimientos preventivos y correctivos de equipos informáticos de usuarios finales	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.	Instalación	Medio	Instala cableados y equipos sencillos.	
		Comprobación	Bajo	Verifica el funcionamiento de máquinas o equipos, frecuentemente.	
10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES					
		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
Colabora en el ingreso de la información de los equipos al sistema de inventarios de la institución	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.	Trabajo en Equipo	Bajo	Coopera, participa activamente en el equipo, apoya a las decisiones. Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás. Comparte información.	
Recopila información para la elaboración del plan operativo de Servicios de Soporte Tecnológico	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.	Orientación de Servicio	Bajo	Actúa a partir de los requerimientos de los clientes, ofreciendo propuestas estandarizadas a sus demandas.	
		Conocimiento del Entorno Organizacional	Bajo	Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimientos establecidos para cumplir con sus responsabilidades. Responde a los requerimientos explícitos.	
Apoya en la verificación de la operatividad de los equipos de cómputo, telefonía y sistemas utilizados en el planario	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.	Iniciativa	Bajo	Reconoce las oportunidades o problemas del momento. Cuestiona las formas convencionales de trabajar.	
		Aprendizaje Continuo	Medio	Mantiene su formación técnica. Realiza una gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.	