

MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN

MANUAL DE PERFILES Y COMPETENCIAS

CÓDIGO: DVM-A-DIG-MAN-12

Setiembre, 2021

1. TABLA DE CONTENIDO

1.	TABLA DE CONTENIDO	2
2.	HISTORIAL DE REVISIONES:.....	3
3.	INTRODUCCIÓN	4
4.	OBJETIVO.....	4
5.	ALCANCE	4
6.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	5
7.	AUTOR(ES):.....	7
8.	ACTUALIZADO POR:.....	7
9.	DIRECTRICES:.....	7
10.	DESCRIPCIÓN:	8
11.	PERFIL DE COMPETENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL INFORMÁTICO	10
12.	COMPORTAMIENTO ASOCIADO POR CADA PERFIL DE COMPETENCIA.....	12
13.	PERFIL DE COMPETENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA.....	21
14.	COMPORTAMIENTO ASOCIADO POR CADA PERFIL DE COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO DE ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA.....	23
15.	PERFIL DE COMPETENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO	34
16.	COMPORTAMIENTO ASOCIADO POR CADA PERFIL DE COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO.....	37
17.	PERFIL DE COMPETENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN.....	49
18.	COMPORTAMIENTO ASOCIADO POR CADA PERFIL DE COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	53
19.	PERFIL DE COMPETENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE BASE DE DATOS	68
20.	COMPORTAMIENTO ASOCIADO POR CADA PERFIL DE COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO DE BASE DE DATOS Y SEGURIDAD	70
21.	PERFIL DE COMPETENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE REDES Y TELECOMUNICACIONES.....	79
22.	COMPORTAMIENTO ASOCIADO POR CADA PERFIL DE COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO DE REDES Y TELECOMUNICACIONES.....	82
23.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	93

2. HISTORIAL DE REVISIONES:

Fecha	Versión	Descripción	Responsables
02-11-2019	1	Se realiza la consolidación de todos los perfiles de competencias que envió cada uno de los departamentos de la DIG	Shirley Calvo Bolívar, Dpto. Gestión y Control Informático Marianella Cascante Otárola, Dpto. de Bases de Datos y Seguridad Licda. Tanya Carrera Molina, Dpto. de Sistemas de Información German Peraza Castro, Dpto. de Redes y Telecomunicaciones. Ronny Rojas Vargas, Dpto. de Redes y Telecomunicaciones. Marlon Vasquez Vásquez, Dpto. de Soporte Técnico.
Setiembre, 2021	2	Remite perfiles y competencias del DBDS	Marianella Cascante Otárola, Dpto. de Bases de Datos y Seguridad
		Remite perfiles y competencias del DSI	Licda. Tanya Carrera Molina, Dpto. de Sistemas de Información
		Remite perfiles y competencias del DAT	Alberto Contreras Cruz, Dpto. de Adquisición Tecnológica.
		Remite perfiles y competencias del DRT	German Peraza Castro, Dpto. de Redes y Telecomunicaciones. Ronny Rojas Vargas, Dpto. de Redes y Telecomunicaciones
		Remite perfiles y competencias del DST	Marlon Vasquez Vásquez, Dpto. de Soporte Técnico.
		- Entrega información actualizada de perfiles y competencias del DGCI - Consolida la información para actualizar el manual Perfiles y Competencias DIG.	Shirley Calvo Bolívar, Dpto. de Gestión y Control Informático

3. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Informática de Gestión (DIG), en aras de convertirse en una dirección con un enfoque de “Administración Moderna” que contempla: competencias, estrategia, estructura, medición y procesos. Con ese fin, la estructura actual según decreto ejecutivo 38170, está siendo revisada para realizar ciertos cambios estructurales y estratégicos que cumplan con los procesos actuales de la DIG. Para que esta administración moderna se vaya cumpliendo es importante trabajar en la realización de las competencias o perfiles del personal que cada Departamento que ésta Dirección requiere.

Para lograrlo, se quiere que las personas que laboran en la DIG o vayan a laborar en ella tengan un perfil de competencias necesario para el desempeño de un determinado puesto de trabajo con su nivel de desarrollo de acuerdo con el Manual de Clase ancha del Servicio Civil.

Con la elaboración de los perfiles de competencias se pretende:

- Conseguir un mayor rendimiento de los puestos de trabajo dentro de los Departamentos de la DIG.
- Que todos los puestos posean las competencias necesarias, ya sea con un nivel mayor o menor.

Este documento servirá de herramienta para evaluar el desempeño de los funcionarios cuando se tenga que realizar las evaluaciones correspondientes.

4. OBJETIVO

Definir los perfiles con base a las competencias de los niveles: inicial, intermedio y avanzado, en función de los puestos de cada Departamento de la DIG a partir del Manual de Clase Servicio Civil, especialidad Informática.

5. ALCANCE

El perfil de competencias DIG es una herramienta adicional a los requisitos de cada puesto Informático del Manual de Clase Ancha del Servicio Civil, que asegura que las personas contratadas tienen las competencias determinadas para el puesto dentro de cada Departamento y para las que ya están contratadas se tomen las acciones para su formación y/o reasignación.

No se considera un documento cerrado sino abierto a posibles cambios y actualizaciones en el presente y en un futuro.

6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Clase:** Título respectivo con que se designa cada grupo de puestos similares [Art. 3, inciso j) del Reglamento Estatuto Servicio Civil]. // Grupo de puestos suficientemente similares con respecto a deberes, responsabilidades y autoridad, de manera que se pueda utilizar el mismo título descriptivo para designarlos, fijarles los mismos requisitos y aplicar el mismo tipo de exámenes o pruebas de aptitud para escoger a los empleados que ocuparán tales puestos, asignándoles con equidad el mismo nivel de remuneración, bajo condiciones de trabajo similares.
- **Clase Ancha:** Conjunto de clases angostas lo suficientemente similares con respecto a deberes, responsabilidades y autoridad, de manera que pueda usarse el mismo título descriptivo para designar las clases angostas comprendidas en la clase ancha, que se exija a quienes hayan de ocupar puestos así clasificados, un nivel similar o equivalente de requisitos de educación, experiencia, capacidad, conocimientos, eficiencia, que puedan usarse exámenes o pruebas de aptitud similares para escoger a los nuevos empleados; y que pueda asignárseles con equidad el mismo nivel de remuneración bajo condiciones de trabajo equivalentes. Las clases anchas de puestos se agruparán en series de clases determinadas por las diferencias en importancia, dificultad, responsabilidad y por valor del trabajo. (Decreto 25592-P de 1996).
- **Manual de Clases Anchadas:** Conjunto de Clases Anchadas definidas por las operaciones que se identifican en los diferentes procesos de trabajo en que se involucran los puestos cubiertos por el Régimen de Servicio Civil. Sirven de referencia para comparar y homologar clases de Manuales Institucionales, así como para determinar su nivel salarial. (Decreto 25592-P1996).
- **Manual General de Clasificación de Clases:** Instrumento administrativo que contiene ordenadamente la caracterización de los diferentes Estratos y Clases Genéricas en que se agrupan las Clases Anchadas e Institucionales del sistema de clasificación de puestos del Régimen de Servicio Civil. (Creado por Decreto N° 25592-MP de 1996).
- **Especialidad:** Campo de actividad que identifica un grupo ocupacional o disciplina de una ciencia, arte o rama, aplicable a un grupo de puestos cuyas actividades coinciden en todo o en parte con éste y que, para su desempeño, se requiere poseer conocimientos y habilidades teóricos o prácticos sobre dicho campo.
- **Puesto:** Conjunto de deberes y responsabilidades asignadas por una autoridad competente para que sean atendidos por un funcionario durante la totalidad o una parte de la jornada de trabajo.
- **Naturaleza del Trabajo:** Tipo de trabajo que constituye la esencia de la clase.

- **Actividades:** Derivado del diseño organizacional basado en procesos, el concepto de actividades se refiere a las acciones requeridas para generar un resultado específico que tienen lugar dentro de los procesos y están compuestas por un determinado número de tareas. // En la aplicación del sistema clasificado de puestos del Régimen de Servicio Civil, este término se ha considerado sinónimo de *tareas y funciones*.
- **Condiciones Organizacionales y Ambientales:** Sección de la descripción de una Clase que explica la forma y magnitud en que repercuten los factores estructurales y relacionales de la organización en los diferentes puestos que la conforman. Se refieren a la supervisión recibida y ejercida; la responsabilidad por funciones, por relaciones de trabajo y por equipo y materiales; las condiciones de trabajo, y la consecuencia del error.
- **Supervisión Recibida:** Factor que mide el grado de independencia para organizar, ejecutar el trabajo y tomar decisiones sobre métodos y procedimientos.
- **Supervisión Ejercida:** Factor que mide el grado de responsabilidad que se deriva de planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de otras personas, así como del entrenamiento que las mismas requieren.
- **Responsabilidad:** Es la obligación que tiene el servidor de responder, ante los administrados y la administración, de los actos que realice en el ejercicio del cargo, actos para los cuales está debidamente autorizado y facultado.
- **Funciones:** Conjunto de atribuciones o facultades, asignadas formalmente a una unidad o funcionario y que son ejercidas de manera sistemática y reiterada. // En la práctica, este término se ha utilizado como sinónimo de tareas y actividades de los puestos o de las clases.
- **Relaciones de Trabajo:** Conexión, correspondencia, trato, comunicación que, con motivo de sus actividades, el ocupante de un puesto establece con otros individuos, dentro o fuera de la organización en que trabaja y que se manifiesta en concordancia con la estructura organizativa
- **Condiciones de Trabajo:** Factor que se refiere a las condiciones físicas o ambientales bajo las que debe ejecutarse el trabajo, sobre las cuales el servidor no puede ejercer control alguno y que podrían afectar su estado físico o mental o exponerlo inevitablemente a accidentes, enfermedades o peligros durante la ejecución de las tareas.
- **Consecuencia del Error:** Factor donde se evalúa la posibilidad y oportunidad que ofrece el trabajo para cometer errores, ya sea por negligencia o por ser imprevisibles dentro del proceso laboral.
- **Características Personales:** Habilidades, destrezas, conocimientos particulares, licencias, autorizaciones, capacitación y otras características que deben poseer los funcionarios para desempeñar eficientemente los puestos.

- **Habilidades:** Suma de las capacidades motoras y/o cognitivas necesarias para realizar la actividad descrita por una responsabilidad.
- **Conocimiento:** Entendimiento o información específicos de una materia, una disciplina o un campo de actividad, que se requiera para el desempeño eficiente de un puesto y para tomar decisiones en asuntos relacionados con la materia.
- **Requisitos:** Cúmulo de estudios académicos, experiencia y adiestramiento necesarios para el adecuado desempeño del trabajo. Condiciones que deben poseer los candidatos a los puestos.
- **Requisito Legal:** Todas aquellas certificaciones, licencias, título o atestados que deben poseer los candidatos para ocupar un puesto cuyo desempeño, por su índole, resultaría ilegal sin los documentos específicos mencionados.

7. AUTOR(ES):

Shirley Calvo Bolívar, Dpto. de Gestión y Control Informático, noviembre, 2019 (Consolidación del documento).

Marianella Cascante Otárola, Dpto. de Bases de Datos y Seguridad

Tanya Carrera Molina, Dpto. de Sistemas de Información

German Peraza Castro, Dpto. de Redes y Telecomunicaciones.

Ronny Rojas Vargas, Dpto. de Redes y Telecomunicaciones.

Alberto Contreras Cruz, Dpto. de Adquisición Tecnológica.

Marlon Vásquez Vásquez, Dpto. de Soporte Técnico.

8. ACTUALIZADO POR:

Funcionario	Departamento	Fecha
Marianella Cascante Otárola	Dpto. de Base de Datos y Seguridad	Setiembre, 2021
Tanya Carrera Molina	Dpto. de Sistemas de Información	
German Peraza Castro	Dpto. de Redes y Telecomunicaciones	
Ronny Rojas Vargas	Dpto. de Redes y Telecomunicaciones	
Alberto Contreras Cruz	Dpto. de Adquisición Tecnológica	
Marlon Vásquez Vásquez	Dpto. de Soporte Técnico	
Shirley Calvo Bolívar	Dpto. Gestión y Control Informático	

9. DIRECTRICES:

Los perfiles y competencias asociados en este documento son exclusivos de los puestos de cada departamento de la Dirección de Informática de Gestión.

10. DESCRIPCIÓN:

El Ministerio de Educación Pública, es una organización cubierta por el Régimen de Servicio Civil, todas las contrataciones de personal se hacen por este régimen.

Las atinencias del personal de la Dirección de Informática de Gestión están desglosadas en el Manual Descriptivo de Especialidades del Régimen de Servicio Civil, como instrumento auxiliar del Manual General de Clasificación de Clases, especialidad **Informática y computación**, véanse las siguientes direcciones Web donde puede encontrarse actualizado los documentos descritos anteriormente:

1. http://www.dgsc.go.cr/dgsc/ts_clases/lector.php?dir=Manuales%2FManuales+de+Especialidades+actualizado+al+10-08-2018%2F
2. http://www.dgsc.go.cr/dgsc/ts_clases/dgsc_servicios_clases.html

Cada clase de puesto del Manual de Clase Ancha de Servicio Civil, explica detalladamente lo siguiente:

- Naturaleza del trabajo
- Actividades
- Condiciones organizacionales y ambientales
- Supervisión recibida
- Supervisión ejercida
- Responsabilidad por funciones
- Por relaciones de trabajo
- Por equipo y materiales
- Condiciones de trabajo
- Consecuencia del error:
- Características personales:
 - *Habilidades:*
 - Habilidad para la comunicación oral y escrita
 - Capacidad analítica
 - Habilidad para transmitir conocimientos
 - Iniciativa
 - Habilidad para obtener y analizar información
 - Perspectiva Estratégica
 - Creatividad e interés por la innovación
 - Habilidad para resolver situaciones imprevistas
 - Capacidad para trabajar bajo presión
 - Habilidad para percibir y resolver los problemas y necesidades de los usuarios.
 - *Actitudes*
 - Discreción

- Orientación hacia el cliente interno y externo
- Trato amable con superiores, compañeros y usuarios.
- Presentación personal acorde con las actividades que desarrolla
- Otros conocimientos
- Requisitos
- Requisitos legales

El manual de Clase Ancha de Servicio Civil, especifica las características personales que debe tener el funcionario según la clase de puesto, sin embargo, estas características son generales, no obstante, para asegurarnos que los recursos aportados por este régimen de servicio civil es el apropiado, nos dimos a la tarea de realizar los perfiles de competencias que permiten definir aquellas competencias que se consideran necesarias para el desempeño de un determinado puesto de trabajo que servirán como insumo para realizar la evaluación del desempeño de los funcionarios de cada uno de los Departamentos de la DIG.

11. PERFIL DE COMPETENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CONTROL INFORMÁTICO

El perfil de competencias permite definir aquellas competencias que se consideran necesarias para el desempeño de un determinado puesto de trabajo y para su evaluación. Su elaboración conseguirá un mayor rendimiento de los puestos de trabajo dentro del Departamento.

Competencias Generales Departamento de Gestión y Control Informático							
Competencias Generales	Técnico en Informática 1	Técnico en Informática 2	Profesional en Informática 1	Profesional en Informática 2	Profesional en Informática 3	Ingeniero Industrial	Profesional Jefe en Informática 2
Liderazgo	Inicial	Inicial	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Habilidad de comunicación oral y escrita	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Enfoque lógico para la solución de problemas.	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Responsabilidad	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Proactiva	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Habilidad para trabajar en equipo	Inicial	Inicial	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Capacidad para entregar resultados, cumpliendo con límites de tiempo	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Adaptación al cambio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Ética Profesional	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado

Competencias Generales DGCI 1

Competencias Especializadas Departamento de Gestión y Control Informática							
Competencias Específicas	Técnico en Informática 1	Técnico en Informática 2	Profesional en Informática 1	Profesional en Informática 2	Profesional en Informática 3	Ingeniero Industrial	Profesional Jefe en Informática 2
Conocimiento en Control Interno.	Inicial	Inicial	Intermedio	Avanzado	Intermedio	Intermedio	Avanzado
Dominio de las buenas prácticas y normativa	Inicial	Inicial	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado
Informática y Computación	Inicial	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado
Calidad	Inicial	Inicial	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado
Dirección de personas	Inicial	Inicial	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado

Competencias Especializadas DGCI 1

12. COMPORTAMIENTO ASOCIADO POR CADA PERFIL DE COMPETENCIA

Liderazgo: Capacidad para influir y guiar las acciones del grupo de trabajo hacia el logro de una meta común y compartida, obteniendo el respaldo y el compromiso para la consecución de los objetivos comunes establecidos.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Carisma	Tiene capacidad para escuchar y crear confianza en las labores que realiza.	Propone sus ideas de forma creativa, clara y concisa, creando confianza en el equipo de trabajo.	Potencia las capacidades de las personas con su talento carismático, escuchándolas, empoderándolas, generándoles confianza, sin criticar el trabajo del otro sino proporcionándoles mejores ideas de acuerdo con métodos y estándares conocidos y así lograr los objetivos propuestos con calidad.
Proporcionar ideas Innovadoras	Busca las mejores herramientas para aplicar mejor el control interno.	Propone metodologías y estándares innovadores para el mejor desempeño de las funciones.	Propone y aplica las metodologías y estándares propuestos en herramientas que garantizan el éxito de sus objetivos.
Capacidad de incentivar y motivar	Facilita que las personas puedan participar o realizar actividades acordes con sus preferencias y competencias	Reconoce el potencial de sus colaboradores y fomenta su desarrollo dando oportunidades para que las personas pongan a prueba sus competencias.	Tiene capacidad para incentivar y motivar, fomentando un clima de trabajo en el que se reconocen los logros individuales y del equipo.
Toma de decisiones	Transmite con seguridad y firmeza las decisiones adoptadas.	Orienta y establece prioridades, trabaja con autonomía y responsabilidad para alcanzar las metas del trabajo asignado.	Brinda una dirección clara y establece controles para que se alcancen las metas u objetivos. Asume la responsabilidad de las decisiones tomadas por el equipo, otorga al equipo los méritos de las decisiones acertadas y asume el error cuando la decisión no es adecuada.

Liderazgo

Habilidad de comunicación oral y escrita: Capacidad para escuchar, hacer preguntas, transmitir ideas, información y opiniones de manera clara, tanto por escrito como oralmente, escuchando y siendo receptivo a las ideas de los demás			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Comunicación Oral	Escucha atentamente (mirando a los ojos) y con empatía mostrando a la otra persona que se le presta atención.	Formular peticiones y propuestas; estructura y expresa sus ideas de manera clara, coherente, concisa y convincente.	Diseña, brinda argumentos y expresa con claridad sus ideas, objetivos, estrategias, logrando que su audiencia o personal a cargo comprenda su mensaje.
Comunicación Escrita	Habilidad para escribir de forma clara y precisa lo que piensa.	Redacta informes, comunicados, procedimientos, etc., utilizando un lenguaje claro y preciso, adaptado a las necesidades y características de las personas a las que van dirigidos.	Habilidad para informar los resultados del trabajo en la forma y oportunidad que resulten pertinentes de conformidad con lo establecido en la normativa.
Asertividad	Cuando necesita información incita el intercambio de esta, con ideas claras y precisas, es abierto a los consejos y puntos de vista de las demás personas.	Expresa sus ideas con claridad y precisión. Negociando y responsabilizándose de sus compromisos.	Demuestra tener una expresión congruente, directa y equilibrada, para comunicar ideas y sentimientos y/o defender los derechos sin la intención de herir o perjudicar a los demás, actuando desde un estado interior de autoconfianza.

Habilidad de comunicación oral y escrita

Enfoque lógico para la solución de problemas: Estudiar los problemas, identificando sus aspectos más relevantes y sus causas, para elegir las soluciones de mayor calidad, en los plazos fijados y en función de la situación, las posibilidades de implementación, los recursos disponibles, las consecuencias que se deriven y los riesgos asociados			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Control emocional	Muestra que puede controlar sus emociones pero en ocasiones le es difícil sostenerse.	Reconoce las causas que le provocan las emociones fuertes y las canaliza proponiendo soluciones sencillas, prácticas.	Canaliza de forma controlada y expresiva cada una de sus emociones, analizando el entorno y dando soluciones a las situaciones presentadas.
Negociación	Realiza acuerdos satisfactorios en pro de las necesidades del departamento o el proyecto en que participa, tomando en cuenta el interés del resto de las personas.	Llega a acuerdos satisfactorios en el mayor número de negociaciones en que participa en relación con los objetivos del Departamento.	Habilidad para realizar y llegar a acuerdos satisfactorios, utilizando herramientas y metodologías para diseñar y preparar estrategias para cada negociación.
Proactivo	Contrasta y verifica la información recogida antes del análisis para evitar problemas.	Se anticipa a los problemas o necesidades futuras realizando propuestas, descubriendo y aplicando nuevas estrategias, valora las consecuencias y los riesgos que pueden derivarse de la solución de un problema y actúa para minimizarlos.	Mejora constante de la eficacia y de la eficiencia de los resultados del trabajo en función de las posibilidades del Departamento o equipos de trabajo, utilizando distintas fuentes de información para identificar y analizar los posibles problemas y sus causas antes de que se produzcan o se magnifiquen.

Enfoque lógico para la solución de problemas

Responsabilidad: Capacidad de comprometerse con las tareas que les son encomendadas de su puesto trabajo, y responder por sus acciones. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Compromiso	Comprometido con el logro de los objetivos del departamento.	Apoya las decisiones de la jefatura, aportando nuevas ideas y comprometido por completo con el logro de objetivos comunes.	Cumple con sus compromisos, tanto personales como profesionales. Previendo y superando obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos. Controla la puesta en marcha de las acciones acordadas.
Confianza	Maneja algunos asuntos confidenciales del Departamento con prudencia.	Capacidad para llevar a cabo tareas del Departamento que requieren confidencialidad y prudencia.	Genera y aplica metodologías de trabajo en apego a los normas de control interno y los que dicta la contraloría general de la República, permitiendo asegurar la confidencialidad en el manejo de la información de asuntos estratégicos.
Prudencia	Tiene la virtud de actuar de forma justa tanto en los trabajos realizados como con sus compañeros de trabajo.	Actúa de manera justa y moderada de acuerdo con las expectativas del trabajo, generando confianza entre sus compañeros de trabajo.	Trabaja con prudencia, moderación de acuerdo con las responsabilidades que se le encomiendan en cada trabajo.

Responsabilidad

Habilidad para trabajar en equipo: Capacidad para tomar decisiones en común para el logro de los objetivos del equipo.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Capacidad de interrelacionarse con diversos tipos de personas	Mantiene un ambiente neutral y colaborativo para la productividad del trabajo.	Trabaja de manera eficiente y tiene flexibilidad para trabajar en equipos multidisciplinarios o de otras dependencias, estimulando y manteniendo un clima de trabajo agradable y colaborativo.	Trasmite conocimiento y estimula al equipo de trabajo a desarrollar su potencial y continuar trabajando productivamente, se interrelaciona con todo tipo de personas tanto en una ambiente sociopolítico, interno y externo de la Institución.
Comparte el conocimiento y sus experiencias.	Investiga la mejor metodología para desarrollar el trabajo, la comparte y pone a disposición las herramientas y el conocimiento adquirido.	Comparte el conocimiento adquirido con las personas con quien trabaja, explicándoles la metodología y herramientas de trabajo que mejor les conviene para el desempeño oportuno de sus labores.	Aplica y facilita el desarrollo del trabajo de acuerdo a las competencias de su equipo, delegando y capacitando la mejor manera de cómo realizar el trabajo esperado.

Habilidad para trabajo en equipo

Capacidad para entregar resultados: Capacidad para dirigir todos los esfuerzos al logro de los objetivos establecidos por el Departamento.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Planificación del tiempo	Es organizado con el tiempo dedicado a cada labor.	Planifica y organiza el tiempo de sus labores de manera que logre los objetivos deseados.	Excelente distribución del tiempo, en los trabajos que se le asignan. Concentración para organizar el trabajo propio y atender varias actividades en forma simultánea. Logra en menor tiempo los resultados esperados.
Orientación al resultado	Realiza bien su trabajo y facilita el de los demás, para el logro de los objetivos y acciones esperados.	Logra los resultados que se propone en tiempo y calidad esperados por la jefatura del Departamento.	Analiza los resultados actuales y establece planes de mejora para la calidad, y la satisfacción del equipo de trabajo o del departamento.
Tolerancia a la presión	Muy poco tolerante a la presión por exceso de trabajo.	Se conduce con total profesionalismo, sin exteriorizar emociones negativas, en épocas de trabajo que requieren mayor esfuerzo y dedicación.	Es tolerante a la presión laboral, ya que se conduce con profesionalismo resolviendo eficientemente sus tareas aun existiendo al mismo tiempo obstáculos y problemas que le exigen mayores esfuerzos.

Capacidad para entregar resultados

Adaptación al cambio: Capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios. Es decir, la capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio. Se asocia con la diversidad del comportamiento para adaptarse a distintos contextos, situaciones, medios y personas de forma rápida y adecuada.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
La flexibilidad	Se adapta con facilidad a los cambios de situación o circunstancias.	Promueve actitudes flexibles y tiene capacidad para acomodar las normas a las distintas situaciones o necesidades.	Continúa siendo efectivo cuando las tareas y prioridades cambian con rapidez, cede, cuando es necesario, para lograr que se alcancen los resultados, promoviendo actitudes flexibles.
Iniciativa	Capacidad para adelantarse a las situaciones para el cumplimiento de los objetivos.	Toma decisiones y propone mejoras en ciertas situaciones propias de sus funciones o del Departamento.	Hace más de lo requerido, en calidad y cantidad, proponiendo y tomando decisiones en pro del departamento o equipo de trabajo.
Aprendizaje continuo	Se muestra abierto(a) a la aplicación de nuevos conocimientos, soluciones o enfoques distintos de los habituales, para el desarrollo de las actividades del puesto de trabajo.	Mantiene los conocimientos y competencias actualizados en función de los cambios que se producen en el entorno del mismo, a través de distintas técnicas de formación y aprendizaje.	Participa en jornadas profesionales y en acciones de formación continua para mantenerse actualizado en su ámbito de actuación en función de los cambios que se producen en el entorno del mismo.

Adaptación al cambio

Ética Profesional: Capacidad para actuar en todo momento de forma racional con los valores, las buenas costumbres y las prácticas profesionales que se posee, respetando los lineamientos de la organización, aunque implique incumplir los intereses propios u organización.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Profesionalismo	Pone en práctica su conocimiento adquirido y va más allá de lo que se le solicita.	Realiza las labores de acuerdo a las expectativas del departamento dando más de lo que se le solicita, poniendo en práctica su conocimiento adquirido.	Tiene la capacidad y la preparación para desempeñar las funciones y tareas que se le encomiendan, para beneficio del departamento y de ella misma, respetando las normas y lineamientos de la organización y del departamento mismo.
Honestidad	Actúa de acuerdo a los valores y principios morales.	El trabajo que realiza lo hace de forma íntegra y coherente, respetando las normas, funciones y procedimientos del departamento.	Trabaja con rectitud e integridad con la cual procede en todo en lo que actúa, respetando las cosas las normas que se consideran como correctas y adecuadas dentro de su Departamento o equipo de trabajo.
Calidad moral del trabajo	Valora el trabajo bien hecho.	Se exige resultados en el desempeño de su trabajo.	Analiza y toma decisiones oportunas para cumplir con los objetivos propuestos, y para que su trabajo quede bien concluido.

Ética Profesional

Departamento de Gestión y Control Informático Competencias Especializadas			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Informática y Computación	Por su formación profesional conoce y pone en práctica la tecnología para el desarrollo de las funciones y objetivos del departamento.	Utiliza su conocimiento tecnológico para minimizar las labores realizadas en su departamento o equipo de trabajo logrando resultados de alta calidad.	Desempeña sus conocimientos con exactitud y si no conoce un tema específico investiga y se actualiza en las nuevas tecnologías, sacando el máximo provecho de ellas para dar resultados de calidad.
Dominio de las buenas prácticas y normativa	Conoce e interpreta la normativa vigente que nos rige, para el desarrollo de sus funciones.	Pone en práctica sus conocimientos de metodologías o estándares de buenas prácticas existentes, aplicando la normativa que nos rige en el desarrollo de sus funciones, garantizando el logro de los objetivos propuestos.	Evalúa, propone y pone en práctica las mejores metodologías y estándar existentes, para el cumplimiento del marco normativo que nos rige y las buenas prácticas aplicables a éste.
Cumplimiento del Control Interno.	Tiene conocimiento mínimo sobre actividades de control que nos rigen a nivel interno.	Utiliza el conocimiento sobre control interno para proponer mejoras en la metodología para aplicar el control interno dentro de la DIG.	Aplica metodologías para el cumplimiento de las normas de control interno que nos rigen de acuerdo con las funciones asignadas, para el logro de los objetivos del Departamento y de la Dirección.
Calidad	Realiza las tareas de su puesto de trabajo según los estándares existentes en las DIG.	Aplica las normas, estándares y procedimientos vigentes de la DIG con precisión, eficacia y eficiencia para el desarrollo de sus labores.	Realizar el trabajo buscando conseguir los resultados con la máxima calidad posible, cumpliendo con los estándares, normativas y procedimientos existentes en la DIG.
Capacidad para dirigir personal	Ofrece confianza y alienta a sus compañeros ante las dificultades.	Cuando se le asignan proyectos y/o actividades de coordinación, utiliza sus habilidades de trabajo en equipo para dirigir a las personas, logrando los objetivos propuestos.	Dirigir equipos y conseguir que las aportaciones de éstos contribuyan a la consecución de los resultados esperados por la Dirección, estableciendo y manteniendo el espíritu de equipo necesario para alcanzar los objetivos fijados.

Competencias Especializadas DGCI

13. PERFIL DE COMPETENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA

Departamento de Adquisición Tecnológica Competencias Generales			
Competencias Generales	Profesional 1	Profesional 2	Profesional 3
Liderazgo	Inicial	Avanzado	Avanzado
Habilidad de Comunicación oral y escrita	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Responsabilidad	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Capacidad de trabajar en forma proactiva	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Orientación de servicio al cliente	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Habilidad para trabajar en equipo	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Capacidad para entregar resultados cumpliendo con límite de tiempo	Inicial	Avanzado	Avanzado
Enfoque lógico para la solución de problemas	Inicial	Avanzado	Avanzado
Profesionalismo	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Pensamiento analítico	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Visión Estratégica	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Innovación	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Atender varias actividades de manera simultanea	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Trabajar bajo presión	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Capacidad para percibir las necesidades, intereses y problemas de los demás	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Habilidad para la toma de decisiones	Avanzado	Avanzado	Avanzado

Competencias Generales DAT

Departamento de Adquisición Tecnológica Competencias Especializadas			
Competencias Especializadas	Profesional 1	Profesional 2	Profesional 3
Conocimientos Contratación Administrativa	Inicial	Avanzado	Avanzado
Conocimientos en Administración Financiera	Inicial	Avanzado	Avanzado
Organización y funcionamiento de la Administración Pública	Inicial	Intermedio	Avanzado
Seguridad Informática	Inicial	Inicial	Avanzado
Actualización de conocimientos y técnicas propias de la especialidad	Inicial	Avanzado	Avanzado

Competencias Especializadas DAT

14. COMPORTAMIENTO ASOCIADO POR CADA PERFIL DE COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO DE ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA

Liderazgo: Capacidad para orientar la acción del equipo de trabajo contemplando los valores y objetivos de la organización, y logrando la adhesión de los miembros del equipo e integrando sus opiniones.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Aplica la visión en su trabajo.	Visión clara de los objetivos, valores y estrategias.	Posee una visión clara de los objetivos, valores y estrategias y la participa a su equipo de trabajo con claridad.	Su gestión concierne plenamente a los objetivos, valores y estrategias de la institución. Logra traspasar la visión de la organización a su equipo de trabajo y comprometerlo con ella.
Capacidad de motivación e incentivar.	Facilita la participación de los integrantes del equipo.	Conversa con los colaboradores acerca de las necesidades de crecimiento profesional. Logra convenios y facilita el acceso a situaciones de crecimiento profesional de forma planificada.	Forma un equipo de trabajo con competencias profesionales, capaces de responder plenamente a las demandas de la institución.

Liderazgo

Habilidad de comunicación oral y escrita:

Capacidad para escuchar, transmitir ideas, información y opiniones de manera clara, escrito como oralmente, escuchando y siendo receptivo a las ideas de los demás.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Comunicación oral	Escucha mostrando a la otra persona que se le presta atención.	Manifiesta peticiones y propuestas; organiza y expresa sus ideas de manera coherente, concisa y convincente.	Articula una representación exacta de ideas (contenidos originales y adecuados).
Comunicación escrita	Habilidad de transmitir de forma escrita lo que piensa.	Redacta informes y/o procedimientos con lenguaje claro y conciso hacia la persona que va dirigido.	Destreza para informar los resultados del trabajo de conformidad con lo establecido en la normativa.

Habilidad de Comunicación oral y escrita

Responsabilidad: Cumplimiento de las obligaciones asignadas está por encima de sus propios intereses.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Confianza	Confidencialidad en diferentes proyectos del departamento.	Manejo de información sensible.	Manejo de metodologías en apego a las normas de control interno y Contraloría de la Republica, en resguardo de la información confidencial de asuntos estratégicos.
Compromiso	Comprometido con las labores encomendadas.	Aporta ideas, comprometido para lograr los objetivos y metas establecidas.	Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.

Responsabilidad

Capacidad de trabajar en forma proactiva: Asumir el control e manera activa, asumiendo una determinada responsabilidad para hacer que las cosas sucedan.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Buscar oportunidades.	Compartir conocimientos con los demás	Sugiere soluciones ante las diferentes situaciones del departamento.	Optimización de recursos para ayudar a que el departamento logre sus metas
Proponer alternativas.	Se marcan objetivos efectivos orientados al cambio.	Anticipan y previenen problemas.	Consiguen resultados tangibles, puesto que están orientadas a resultados.

Capacidad de trabajar en forma proactiva

Orientación de servicio al cliente: Enfoca esfuerzos en generar un valor superior para el cliente, satisfacción y su fidelización.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Disponibilidad y preocupación	Responder de forma reactiva a las demandas o problemas.	Proponer puntos de vista, transmitiendo los argumentos recibidos según directrices marcadas.	Convocar y crear acuerdos ventajosos para ambas partes.
Detectar necesidades.	Inspeccionar y crear expectativas favorables al cliente.	Establecer estándares de calidad de atención al cliente	Optimizando en tiempo y forma el bien o servicio brindado, evaluando permanentemente la satisfacción de los usuarios finales

Orientación de servicio al Cliente

Habilidad para trabajo en equipo: Capacidad para tomar decisiones en común para el logro de los objetivos del equipo.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Capacidad de interrelacionarse	Vela por un ambiente neutral y colaborativo.	Contribuye con su conocimiento y estimula a sus colaboradores productivamente.	Trabaja en equipos multidisciplinarios, estimulando y manteniendo un clima de trabajo agradable y colaborativo.
Comparte el conocimiento y sus experiencias.	Comparte y pone a disposición las herramientas y el conocimiento adquirido.	Dirige el equipo de trabajo, externando las herramientas de trabajo para el desempeño oportuno del trabajo.	Dirige, delega y capacita de la mejor manera para realizar el trabajo esperado.

Habilidad para trabajo en equipo

Capacidad para entregar resultados, cumpliendo con límites de tiempo: Enfoca sus esfuerzos hacia trabajos de calidad.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Planificación de tiempo.	Crea prioridades de actuación.	Organiza sus labores para alcanzar objetivos propuestos.	Optimización de tiempo para atender diferentes actividades de manera simultánea.
Trabajo por objetivos	Realiza las tareas conforme recibe la demanda.	Logra resultados en tiempo y calidad.	Realiza evaluaciones periódicas e intenta aportar mejoras al proceso y al equipo que lo realiza.

Capacidad para entregar resultado

Enfoque lógico para la solución de problemas: Estudia, e identifica los problemas así como sus causas, con el fin de seleccionar soluciones de calidad tomando en cuenta plazos, situación, consecuencias y riesgos asociados.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Control de emociones	Intenta controlar emociones	Reconoce causas, las canaliza y propone soluciones.	Analiza entorno, controla y canaliza las emociones y expone soluciones.
Negociación	Realiza acuerdo, tomando en cuenta el interés de todas las personas	Logra consenso en la mayoría a de las situaciones que se presenten.	Realiza y llega a acuerdos y prepara estrategias de acción para cada negociación.

Enfoque lógico para la solución de problema

Profesionalismo: Forma de desarrollar una actividad profesional con compromiso, medida y responsabilidad.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Responsable, eficiente	Se desempeña de tal manera que su ejercicio se cumpla con eficiencia	Se responsabiliza de las consecuencias negativas de la propia actuación.	Actúa conforme a las normas de trabajo y a los estándares técnicos establecidos.
Habilidades al servicio de la institución.	Compromiso por cumplir sus funciones en pos de alcanzar el objetivo institucional.	Voluntad y actitud positiva, colaborativa para cumplir eficientemente con las tareas asignadas.	Transmitir buenas prácticas, poniendo el conocimiento y las habilidades al servicio de la institución.

Profesionalismo

Pensamiento analítico: pensamiento razonable y reflexivo acerca de un problema, que se centra en decidir qué hacer o en qué creer y la relación existente entre ese problema y el mundo en general.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Piensa en el propósito.	Se apoya en datos y los interrelaciona, expone la pregunta.	Diseña el tipo de proceso adecuado. Recopila información. Plantear los puntos de vista.	Verificar las suposiciones. Piensa en las implicaciones. Las conclusiones razonables deben ser precisas, con suficiente evidencia, relevantes.

Pensamiento Analítico

Visión estratégica: Capacidad de percibir la realidad futura, para desarrollar un plan y/o posibilidades de acción.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Objetivos concretos y fundamentales	Entender la propia organización, sus estrategias, objetivos.	Obtener amplia información sobre las tendencias y evolución de la organización	Estudia estrategias, asistiendo a seminarios y conferencias, leyendo libros y buscando asesoramiento y consejo de los que saben.
Objetivo común	Hace aportaciones a la planificación estratégica de la empresa	Promover acciones concretas para la ejecución de la información.	Capacidad de comunicar a otros la visión para que pueda traducirse en objetivos desafiantes y significativos

Visión Estratégica

Innovación: Optimizar los resultados a través de la identificación, planteamiento y resolución de problemas de forma alternativa. Ofrecer soluciones originales y eficaces ante problemas o situaciones requeridas por el puesto que ocupa en la organización o con los clientes y la capacidad para innovar en el desarrollo de las diferentes tareas en las que participa.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Creatividad	Aceptar sólo parte de las ideas innovadoras.	Idear e implantar estrategias.	Genera nuevos proyectos innovadores dentro de la organización y es capaz de liderarlos exitosamente, además de fomentar las nuevas ideas y la creación de nuevos proyectos que puedan aportar valor a la organización dentro de su equipo de trabajo.
Búsqueda de información.	Identificar distintos grados de cumplimiento de este comportamiento	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo.	Localiza fácilmente de información procedente de diferentes y variadas fuentes aprovechándolas para la creación de nuevo valor en la organización.

Innovación

Trabajar bajo presión: Se trata de saber cómo gestionar el estrés y organizarse correctamente para cumplir con nuestros objetivos.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Sacar más trabajo, mejor y en menos tiempo.	- Cumplir con objetivos - Optimizar las actividades	Planificar, Organizar	Priorizar Concentrarse en los asuntos importantes. Delegar Saber decir que “no”.

Trabajar bajo presión

Capacidad para percibir las necesidades, intereses y problemas de los demás: Comprender las <i>necesidades</i> de las personas”, es importante darse cuenta de que un buen líder entenderá también lo que la gente simplemente quiere.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Construir relaciones personalmente	Crear un ambiente ameno	Interrelacionarse y mostrar interés en asuntos de los demás	Ayuda a mantenerse en contacto con muchas personas, pero eso no sustituye el llegar a conocer a la gente con la que se trabaja.
Preguntarle a la gente.	Se comunica con las personas	Trata de interesarse no solo por la parte laboral sino por la parte personal de la gente.	Se les pregunta acerca de sí mismos y después se toma tiempo para escucharlos atentamente, pueden convertirse en amigos permanentes.
Invitar a la gente a que se involucre. Disfrutar de la gente.	Interactúa se relaciona con las demás personas	Disfruta de la honestidad de la gente, se sentirán atraídos por esta actitud. La gente querrá estar alrededor de ella.	Busca una oportunidad de conocer a otros con quienes compartan objetivos comunes. Lo peor que puede pasar es que la gente se sienta halagada por ser invitada a participar en una iniciativa.

Capacidad para percibir las necesidades, intereses y problemas de los demás

Habilidad para la toma de decisiones: Habilidad adquirida o innata presente en la persona por la cual se aprende a resolver conflictos y situaciones problemáticas, al mismo tiempo tomar decisiones prácticas, pos activo e interactivo y ejecutar procedimientos de acuerdo al grupo de personas.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Experiencia	Conocimientos y habilidades previas.	Pone en práctica conocimientos y experiencias previas.	Selecciona, analiza, estudia diferentes escenarios y soluciones basados en datos e información confiable.
Buen Juicio	Investiga	Busca información necesaria, se documenta u analiza, utiliza sentido común.	Valora situaciones e informaciones con actitud juiciosa e intuitiva. Tiene nivel de razonamiento y pericia para la toma de decisiones
Trabajo en equipo	Comparte propósitos, metas de desempeño y enfoques comunes.	Trabaja en función de objetivos acordados y programados y políticas proyectadas.	Existe cohesión e interacción, con identidad definida, trabajan de modo coordinado y con apoyo mutuo, responsables ante los demás.

Habilidad para la toma de decisiones

Departamento de Adquisición Tecnológica Competencias Especializadas			
Conocimientos en Contratación Administrativa: Conocimiento de la contratación administrativa para venta de bienes y servicios al Sector Público.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Experiencia	Conocer y comprender los alcances de la Ley de Contratación Administrativa en los procesos licitatorios.	Analizar las etapas del proceso de la contratación administrativa que promueven los procesos licitatorios.	Conocimiento y aplicación de la ley en los procesos licitatorios.

Conocimientos en Contratación Administrativa

Conocimientos en Administración Financiera: Proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo alcance con eficiencia metas seleccionadas.			
Comportamiento asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Experiencia	Conocer y comprender los alcances de la Administración Financiera	Satisfacer las necesidades de bienes y servicios que tiene la administración	Proporciona una seguridad plena del conocimiento organizacional y de cómo desarrollar la gestión financiera encaminada a la toma de decisiones que conlleve la óptima generación de riqueza de la empresa.

Conocimiento en Administración Financiera

Organización y funcionamiento de la Administración Pública: personas públicas de derecho público y personas privadas de derecho privado regidas por el derecho privado.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Experiencia	Tener conocimiento de cómo está constituida el Estado y los demás entes públicos.	Tener conocimiento de El cumplimiento de las leyes, la conservación y fomento de los intereses públicos.	Resolver las reclamaciones a que da lugar el demandado.

Organización y funcionamiento de la Administración Pública

Actualización de conocimientos y técnicas propias de la especialidad: Se requieren profesionales cualificados, capaces de seleccionar con criterios de pertinencia y eficacia aquella información que se adecue para el mejoramiento de su desempeño.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Competitividad profesional	Capacidad de transformación de la información en conocimiento, el cual está dado en aplicaciones para el mejoramiento de procesos productivos.	Tiende a desarrollarse mediante el uso de tecnologías de informática que optimicen los procesos.	Trabaja en el fortalecimiento y aprovechamiento de la tecnología para estar a la vanguardia de lo último en el mercado

Actualización de conocimientos y técnica

15. PERFIL DE COMPETENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

Departamento de Soporte Técnico Competencias Generales					
Competencias Generales	Profesional en Informática 1A	Profesional en Informática 1B	Profesional en Informática 1C	Profesional en Informática 2	Profesional en Informática 3
Liderazgo	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado
Habilidad de comunicación oral y escrita	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado
Responsabilidad	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado
Capacidad de trabajar en forma proactiva	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado
Orientación de servicio al cliente	Intermedia	Intermedia	Intermedia	Avanzado	Avanzado
Habilidad para trabajar en equipo	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado
Capacidad para entregar resultados, cumpliendo con límites de tiempo	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado
Capacidad de comunicación	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado
Profesionalismo	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado
Visión estratégica	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado
Pensamiento analítico	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado

Competencias Generales DST

Departamento de Soporte Técnico Competencias Generales					
Competencias Generales	Programador 2	Técnico en Informática 2	Técnico en Informática 3	Jefe 1	Jefe 2
Liderazgo	Inicial	Inicial	Inicial	Avanzado	Avanzado
Habilidad de comunicación oral y escrita	Inicial	Inicial	Inicial	Avanzado	Avanzado
Responsabilidad	Inicial	Inicial	Inicial	Avanzado	Avanzado
Capacidad de trabajar en forma proactiva	Inicial	Inicial	Inicial	Avanzado	Avanzado
Orientación de servicio al cliente	Inicial	Inicial	Inicial	Avanzado	Avanzado
Habilidad para trabajar en equipo	Inicial	Inicial	Inicial	Avanzado	Avanzado
Capacidad para entregar resultados, cumpliendo con límites de tiempo	Inicial	Inicial	Inicial	Avanzado	Avanzado
Capacidad de comunicación	Inicial	Inicial	Inicial	Avanzado	Avanzado
Profesionalismo	Inicial	Inicial	Inicial	Avanzado	Avanzado
Visión estratégica	Inicial	Inicial	Inicial	Avanzado	Avanzado
Pensamiento analítico	Inicial	Inicial	Inicial	Avanzado	Avanzado

Competencias Generales DST

Departamento de Soporte Técnico Competencias Especializadas					
Competencias Especializadas	Profesional en Informática 1A	Profesional en Informática 1B	Profesional en Informática 1C	Profesional en Informática 2	Profesional en Informática 3
Disposición a Aprendizaje	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado
Iniciativa	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado
Destreza manual u operativa	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado
Planificación y organización	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado

Competencias Especializadas DST

Departamento de Soporte Técnico Competencias Especializadas					
Competencias Especializadas	Programador 2	Técnico en Informática 2	Técnico en Informática 3	Jefe 1	Jefe 2
Disposición a Aprendizaje	Inicial	Inicial	Inicial	Avanzado	Avanzado
Iniciativa	Inicial	Inicial	Inicial	Avanzado	Avanzado
Destreza manual u operativa	Inicial	Inicial	Inicial	Avanzado	Avanzado
Planificación y organización	Inicial	Inicial	Inicial	Avanzado	Avanzado

Competencias Especializadas DST

16. COMPORTAMIENTO ASOCIADO POR CADA PERFIL DE COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

Liderazgo: Capacidad para orientar la acción del equipo de personas teniendo en cuenta los valores y objetivos de la organización, convirtiéndolos en objetivos del Servicio/Área/Unidad y logrando la adhesión de los miembros del equipo e integrando sus opiniones.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Orientar	Llevar a cabo las instrucciones dadas de acuerdo a la orientación.	De acuerdo a las instrucciones brindadas orientar a los funcionarios designados para el cumplimiento de los objetivos.	Elaborar e Instruir por medio de la comunicación adecuada y tomando en cuenta que dicha comunicación sea comprensible a los funcionarios designados con el fin que se logren los objetivos fijados.
Motivar	Comprender el objetivo que se logra y los beneficios que se obtienen.	Coordinar y apoyar lo explicado con el fin que se comprenda el objetivo y lo que se logra a nivel de equipo.	Explicar detalladamente con el fin que se comprenda el objetivo y lo que logramos a nivel de equipo.
Integrar el equipo	Coordinar eficazmente con los otros miembros del equipo.	Coordinar y apoyar las actividades detalladas para lograr la integración del equipo.	Realizar actividades detalladas con el fin que se conozcan sus habilidades y colocar a los funcionarios que se complementan.

Liderazgo

Habilidad de comunicación oral y escrita: Expresa eficaz y correctamente sus ideas, sentimientos, opiniones, en situaciones formales e informales, tanto en forma oral como escrita, de manera de provocar una comunicación afectiva.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Expresa correctamente	Leer, entender y ejecutar lo determinado en la documentación	Colaborar en la elaboración de la documentación requerida y de acuerdo a la normativa con el fin de lograr el entendimiento adecuado de las labores	Elaborar correctamente la documentación requerida y de acuerdo a la normativa con el fin de lograr el entendimiento adecuado de las labores
Asertiva	Llevar a cabo las instrucciones designadas	Apoyar la elaboración de la documentación requerida de tal manera que sea comprensible y de manera positiva	Elaborar la documentación requerida de tal manera que sea comprensible y de manera positiva.

Habilidad de Comunicación oral y escrita

Responsabilidad: Responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Cumplimiento de obligaciones	Llevar a cabo las instrucciones brindadas como producto de la planeación, coordinación, dirección y control de las actividades sustantivas y de apoyo para la Dirección	Reforzar las actividades de planeación, coordinación, dirección y control de las actividades sustantivas y de apoyo para la Dirección	Planear, coordinar, dirigir y controlar las actividades sustantivas y de apoyo para la Dirección
Decisiones acertada	Cumplir con las instrucciones giradas previniendo de antemano situaciones riesgosas	Apoyar en la exploración de las alternativas existentes con el fin de prevenir situaciones conflictivas para disminuir costos o afectaciones al Ministerio.	Explorar con anticipación las alternativas existentes con el fin de prevenir y de no ser posible detectarlas a tiempo analiza situaciones conflictivas para disminuir costos o afectaciones al Ministerio.

Responsabilidad

Capacidad de trabajar en forma proactiva: Asumir el control pleno de su conducta de manera activa, tomando decisiones e iniciativa mediante creatividad asumiendo una determinada responsabilidad para hacer que las cosas sucedan.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Creatividad en las decisiones	Llevar a cabo las instrucciones indicadas siendo creativos de ser el caso en sus labores	Apoyar en la motivación a los funcionarios de su capacidad analítica y creativa para determinar la ruta a seguir con el fin de que se logren los resultados de la DIG	Motivar a los funcionarios de su capacidad analítica y creativa para determinar la ruta a seguir con el fin de que se logren los resultados de la DIG
Proactiva	Llevar a cabo las instrucciones designadas de manera anticipada.	Reforzar el planeamiento y colaborar en la proposición de actividades de manera anticipada previendo eventos que sean obstáculos para alcanzar los objetivos	Planear y proponer actividades de manera anticipada previendo eventos que sean obstáculos para alcanzar los objetivos

Capacidad de trabajar en forma proactiva

Orientación de servicio al cliente: Determinación de la empresa de enfocar todos sus esfuerzos en generar un valor superior para el cliente, su satisfacción y su fidelización.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Logro de valor agregado	Realizar las labores indicadas con el fin de lograr la satisfacción del cliente	Apoyar en la realización de las acciones necesarias por medio de la estandarización de los procedimientos, cumplimiento de la normativa y análisis del mejoramiento de las labores procurando la satisfacción del cliente	Planear y realizar las acciones necesarias por medio de la estandarización de los procedimientos, cumplimiento de la normativa y análisis del mejoramiento de las labores procurando la satisfacción del cliente.
Fidelidad del cliente	Llevar a cabo las instrucciones dadas procurando que el cliente quede satisfecho con la solución que se le brindo.	Apoyar las acciones requeridas para lograr la solución óptima a las solicitudes de los funcionarios consiguiendo la satisfacción del mismo	Planear las acciones requeridas para lograr la solución óptima a las solicitudes de los funcionarios consiguiendo la satisfacción del mismo.

Orientación de servicio al cliente

Habilidad para trabajo en equipo: Capacidad para tomar decisiones en común para el logro de los objetivos del equipo.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Coordinación	Llevar a cabo las instrucciones brindadas coordinando de manera correcta con los otros miembros del equipo.	Reforzar en la organización la coordinación, dirección y control de la labor de los colaboradores por medio de instrucciones precisas y asignando a los colaboradores idóneos para labores específicas con el fin de obtener los objetivos fijados	Organizar, coordinar, asignar y controlar la labor de los colaboradores por medio de instrucciones precisas y asignando a los colaboradores idóneos para labores específicas con el fin de obtener los objetivos fijados.
Cooperación	Llevar a cabo las instrucciones brindadas cooperando de manera correcta con los otros miembros del equipo.	Apoyar en la definición de los colaboradores cuyas afinidades en cuanto al alcance de los objetivos sean estrechas o similares, asimismo, motivarlos para que trabajen en equipo.	Definir a los colaboradores cuyas afinidades en cuanto al alcance de los objetivos sean estrechas o similares, asimismo, motivarlos para que trabajen en equipo.

Habilidad de trabajo en equipo

Capacidad para entregar resultados, cumpliendo con límites de tiempo: Trabaja para alcanzar los objetivos y metas establecidas, ya sean organizacionales como de desarrollo profesional individual. Enfoca sus esfuerzos hacia un trabajo de calidad, manteniendo un desempeño que supera consistentemente las expectativas.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Metódico	Lleva a cabo las labores designadas de acuerdo al plan de trabajo establecido procurando cumplir con el tiempo establecido.	Colabora en la planificación, organización, dirección y control de las actividades establecidas por medio del uso de cronogramas con el fin lograr en el tiempo estimado los objetivos y metas definidas en el plan de la DIG.	Planifica, organiza y controla las actividades establecidas por medio del uso de cronogramas con el fin lograr en el tiempo estimado los objetivos y metas definidas en el plan de la DIG.
Calidad	Lleva a cabo las labores designadas cumpliendo con los parámetros indicados para dicha labor.	Apoya en el establecimiento de parámetros de valoración de las actividades durante el tiempo que transcurren las actividades definidas con el fin de tomar las decisiones correctivas.	Establece parámetros de valoración de las actividades durante el tiempo que transcurren las actividades definidas con el fin de tomar las decisiones correctivas.

Capacidad para entregar resultados, cumpliendo con los límites de tiempo

Capacidad de comunicación: Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas de forma efectiva, exponer aspectos positivos, la habilidad de saber cuándo y a quién preguntar o localizar las fuentes de información teórica o experta para llevar adelante un propósito.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Asertivo	Apoyar en brindar información.	Colabora en la investigación para la búsqueda de información utilizando la variedad de fuentes de información con el fin de determinar el objetivo a lograr	Realizar los diferentes procesos requeridos para llevar a cabo una investigación mediante la búsqueda de información utilizando la variedad de fuentes de información con el fin de determinar el objetivo a lograr
Estratega	Apoyar en brindar información	Apoyar en la determinación del momento oportuno y las personas adecuadas a las cuales se les expondrá las conclusiones y recomendaciones del resultado de la investigación.	Determinar el momento oportuno y las personas adecuadas a las cuales se les expondrá las conclusiones y recomendaciones del resultado de la investigación.

Capacidad de comunicación

Profesionalismo: Es la manera o la forma de desarrollar cierta actividad profesional con un total compromiso, medida y responsabilidad, acorde a su formación específica y siguiendo las pautas preestablecidas socialmente.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Respeto la normativa interna	Lleva a cabo las instrucciones designadas velando no incumplir la normativa vigente	Reforzar en los temas de planear, coordinar, dirigir y controlar las actividades requeridas para lograr los objetivos de la DIG.	De acuerdo a la normativa vigente y su status de profesional las actividades que realiza estarán determinadas en planear, coordinar, dirigir y controlar las actividades requeridas para lograr los objetivos de la DIG.
Aporta capital intelectual	Lleva a cabo las instrucciones designadas y si considera necesario aporta ideas de mejora	Adicionalmente a apoyar a las actividades de en planear, coordinar, dirigir y controlar, analiza las posibles situaciones resultantes de dichas acciones y recomienda acciones preventivas o correctivas con el objetivo de alcanzar los objetivos fijados.	Adicionalmente a las actividades de en planear, coordinar, dirigir y controlar, analiza las posibles situaciones resultantes de dichas acciones y recomienda acciones preventivas o correctivas con el objetivo de alcanzar los objetivos fijados.

Profesionalismo

Visión estratégica: Capacidad de imaginar posibilidades alternativas a la realidad del momento presente, así como las estrategias o formas para alcanzarlas.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Visionario	Lleva a cabo las instrucciones designadas y aporta ideas de mejora.	Colabora con información para la visualización y análisis de las opciones futuras de los planes establecidos previamente con el fin de definir y establecer las rutas de acción para el logro de los objetivos establecidos.	Visualiza y analiza las opciones futuras de los planes establecidos previamente con el fin de definir y establecer las rutas de acción para el logro de los objetivos establecidos.
Comprometido	Lleva a cabo las instrucciones designadas de manera eficaz y eficiente.	Apoya en el seguimiento cercano a los planes establecidos y de existir un desvío de la ruta establecida alerta de inmediato con el fin de enderezar el rumbo de lo planeado.	Es fiel y da seguimiento cercano a los planes establecidos y de existir un desvío de la ruta establecida actúa de inmediato con el fin de enderezar el rumbo de lo planeado.

Visión Estratégica

Pensamiento analítico: Capacidad de comprender una situación, identificar sus partes y organizarlas sistemáticamente con el objetivo de determinar sus interrelaciones y establecer prioridades para actuar.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Estudioso	Lleva a cabo las instrucciones designadas de manera eficiente y eficaz	Apoya en el estudio y el análisis de las metodologías que facilitan llevar a cabo los objetivos institucionales, asimismo, los elementos requeridos y la manera de obtenerlos e interrelacionarlos.	Estudia y analiza las metodologías que facilitan llevar a cabo los objetivos institucionales, asimismo, los elementos requeridos y la manera de obtenerlos e interrelacionarlos.
Metódico	Lleva a cabo las instrucciones designadas de forma continua	Refuerza en la planificación del cumplimiento de objetivos mediante el diseño de planes, programas y proyectos tomando en cuenta las actividades, los recursos, costos, plazos, responsables e indicadores de gestión, resultados e impacto y organiza los elementos mencionados de tal manera que se interrelacionen de manera eficiente y eficaz.	Planifica el cumplimiento de objetivos mediante el diseño de planes, programas y proyectos tomando en cuenta las actividades, los recursos, costos, plazos, responsables e indicadores de gestión, resultados e impacto y organiza los elementos mencionados de tal manera que se interrelacionen de manera eficiente y eficaz.

Pensamiento analítico

Disposición al Aprendizaje: Capacidad somática y mental de aprender, en cuanto está vinculada al deseo de aprender y a las necesarias aptitudes para ello.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Comparte Conocimiento	Lleva a cabo las instrucciones designadas y comparte el conocimiento	Apoya en la promoción de las oportunidades de aprendizaje y los procesos de capacitación permanente	Promociona las oportunidades de aprendizaje y los procesos de capacitación permanente
Actitud	Muestra deseo de la actualización continua del conocimiento en la profesión	Muestra deseo de la actualización continua del conocimiento en la profesión	Muestra deseo de la actualización continua del conocimiento en la profesión

Disposición al aprendizaje

Iniciativa: Actitud permanente de adelantarse a los demás en su accionar

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Innovador	Lleva a cabo las instrucciones designadas y aporta ideas de mejora	Apoya en el análisis y valoración de los resultados de los planes ejecutados y determinar si se requiere un cambio radical en las actividades llevadas a cabo anteriormente con el fin de mejorar los resultados.	Es responsable de analizar y valorar los resultados de los planes ejecutados y determinar si se requiere un cambio radical en las actividades llevadas a cabo anteriormente con el fin de mejorar los resultados.
Emprendedor	Lleva a cabo las instrucciones designadas y aporta ideas de mejora	Apoya en la decisión de llevar a cabo planes dentro de la normativa vigente pero que nunca se han realizado y mejorarían el servicio que se brinda a la Institución	Decidir llevar a cabo planes dentro de la normativa vigente pero que nunca se han realizado y mejorarían el servicio que se brinda a la Institución

Iniciativa

Destreza manual u operativa: Capacidad o habilidad para realizar algún trabajo, primariamente relacionado con trabajos físicos o manuales.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Hábil	Lleva a cabo las instrucciones designadas y aporta ideas de mejora	Apoya en la resolución de búsqueda de soluciones a situaciones diarias que implican entrenamientos en la gestión]	Demuestra su ingenio en cuanto a resolver o buscar soluciones a situaciones diarias que implican entrenamientos en la gestión.
Capaz	Lleva a cabo las instrucciones designadas y aporta ideas de mejora	Apoya en la solución de diferentes situaciones difíciles en cuanto al funcionamiento correcto del departamento logrando resultados.	Afronta diferentes situaciones difíciles en cuanto al funcionamiento correcto del departamento logrando resultados.

Destreza manual u operativa

Planificación y organización: Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Planifica	Lleva a cabo las instrucciones designadas	Apoya en planificar el cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante el diseño de planes, programas y/o proyectos que establezcan actividades, recursos, costos, plazos, responsables e indicadores de gestión, resultados e impacto, para así brindar la dirección adecuada de su centro de trabajo.	Planificar el cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante el diseño de planes, programas y/o proyectos que establezcan actividades, recursos, costos, plazos, responsables e indicadores de gestión, resultados e impacto, para así brindar la dirección adecuada de su centro de trabajo.
Organiza	Lleva a cabo las instrucciones designadas	Apoya en dirigir de forma efectiva e integrada los planes elaborados, garantizando la creación de valor público, optimizando la eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, para la consecución de los objetivos y la mejora continua de la institución.	Dirigir de forma efectiva e integrada los planes elaborados, garantizando la creación de valor público, optimizando la eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, para la consecución de los objetivos y la mejora continua de la institución.

Planificación y organización

17. PERFIL DE COMPETENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN

Departamento de Sistemas de Información Competencias generales					
Competencias Generales	Programador 2	Técnico en Informática 2	Técnico en Informática 3	Profesional en Informática 1A	Profesional en Informática 1B
Liderazgo	Inicial	Inicial	Inicial	Intermedio	Intermedio
Habilidad de comunicación oral y escrita	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado
Responsabilidad	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Capacidad de trabajar en forma proactiva	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado
Orientación de servicio al cliente	Intermedia	Intermedia	Intermedia	Avanzado	Avanzado
Habilidad para trabajar en equipo	Intermedia	Intermedia	Intermedia	Avanzado	Avanzado
Capacidad para entregar resultados, cumpliendo con límites de tiempo	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado
Capacidad de comunicación	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado
Profesionalismo	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado
Visión estratégica	Inicial	Inicial	Inicial	Intermedio	Intermedio
Pensamiento analítico	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Avanzado	Avanzado

Competencias Generales DSI

Departamento de Sistemas de Información Competencias generales					
Competencias Generales	Profesional en Informática 1C	Profesional en Informática 2	Profesional en Informática 3	Jefe 1	Jefe 2
Liderazgo	Intermedio	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Habilidad de comunicación oral y escrita	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Responsabilidad	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Capacidad de trabajar en forma proactiva	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Orientación de servicio al cliente	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Habilidad para trabajar en equipo	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Capacidad para entregar resultados, cumpliendo con límites de tiempo	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Capacidad de comunicación	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Profesionalismo	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Visión estratégica	Intermedio	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Pensamiento analítico	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado

Competencias Generales DSI

Sección de Servicios WEB Competencias Especializadas			
COMPETENCIAS ESPECIALIZADAS	PROFESIONAL 1	PROFESIONAL 2	PROFESIONAL 3
Conocimientos de CMS	Inicial	Avanzado	Avanzado
Conocimientos en Administración Servidores Linux	Inicial	Avanzado	Avanzado
Conocimientos en Administración Servidores IIS	Inicial	Avanzado	Avanzado
Conocimiento Lenguajes programación	Inicial	Avanzado	Avanzado

Competencias Especializadas SSW

Sección de Ingeniería de Software Competencias Especializadas			
COMPETENCIAS ESPECIALIZADAS	PROFESIONAL 1	PROFESIONAL 2	PROFESIONAL 3
Metodología de Proyectos Desarrollo Software	Inicial	Intermedio	Avanzado
Conocimientos en Manejo y Diseño de Bases de Datos (Preferencia SQL 2016)	Inicial	Intermedio	Avanzado
Lenguajes de programación (Java, asp.NET(VB, C#) 2017 o superior, HTML 5, css)	Intermedio	Intermedio	Avanzado
Herramientas para Reportes - Reporting Services 2014 o superior	Inicial	Intermedio	Avanzado
Herramientas para control de Versiones Team Foundation Server 2013 o superior	Inicial	Intermedio	Avanzado
Arquitectura de software	Inicial	Intermedio	Avanzado
Lenguajes de Modelado Universal (UML)	Intermedio	Intermedio	Avanzado
Aseguramiento de la Calidad y Seguridad	Inicial	Intermedio	Avanzado
Servidores Web (IIS 8 o superior)	Inicial	Intermedio	Intermedio

Competencias Especializadas SIS

Sección de Arquitectura del Software Competencias Especializadas			
COMPETENCIAS ESPECIALIZADAS	PROFESIONAL 1	PROFESIONAL 2	PROFESIONAL 3
Arquitectura de software	Básico	Intermedio	Avanzado
Bases de datos (Preferencia SQL 2016)	Intermedio	Intermedio	Avanzado
Lenguaje de Modelado Universal (UML)	Intermedio	Intermedio	Intermedio
Team Foundation Server 2013 o superior	Intermedio	Intermedio	Avanzado
Lenguajes de programación (Java, asp.NET(VB, C#) 2017 o superior, HTML 5, css)	Intermedio	Intermedio	Avanzado
Reporting Services 2014 o superior	Básico	Intermedio	Avanzado
Servidores Web (IIS 8 o superior)	Intermedio	Intermedio	Intermedio

Sección de Arquitectura del Software

Sección de Sistemas Especializados en Recursos Humanos Competencias Especializadas			
COMPETENCIAS ESPECIALIZADAS	PROFESIONAL 1	PROFESIONAL 2	PROFESIONAL 3
Conocimientos en desarrollo de Aplicaciones Web y de Escritorio con .NET : Lenguajes de Programación Visual Basic.NET y C Sharp	Básico	Intermedio	Intermedio
Conocimiento de desarrollo de informes y reportes con Reporting Services	Básico	intermedio	Intermedio
Conocimiento de elaboración de consultas a bases de datos con el lenguaje SQL	Básico	Intermedio	Intermedio

Sección de Sistemas Especializados en RH

18. COMPORTAMIENTO ASOCIADO POR CADA PERFIL DE COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Liderazgo: Capacidad para orientar la acción del equipo de personas teniendo en cuenta los valores y objetivos de la organización, convirtiéndolos en objetivos del Servicio/Departamento/Sección y logrando la adhesión de los miembros del equipo e integrando sus opiniones.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Comprensión	Posee una visión clara de los objetivos, valores y estrategias de la institución, pero necesita ayuda para plasmar esa visión en la actividad diaria y transmitirla al equipo de trabajo.	Posee una visión clara de los objetivos, valores y estrategias de la institución y la transmite a su equipo de trabajo con claridad.	Su gestión corresponde plenamente a los objetivos, valores y estrategias de la institución. Logra transmitir la Visión de la organización a su equipo de trabajo y comprometerlo con ella.
Compromiso	Retroalimenta a su equipo en la necesidad de crecimiento profesional. Facilita el acceso a situaciones de crecimiento profesional.	Dialoga con el equipo acerca de sus necesidades de desarrollo profesional. Logra acuerdos y facilita el acceso a situaciones de crecimiento profesional en forma planificada y sistemática.	Forma un equipo de trabajo con competencias profesionales altamente desarrolladas y reconocidas, capaces de responder plenamente a las demandas de la institución

Liderazgo

Habilidad de comunicación oral y escrita: Expresa eficaz y correctamente sus ideas, sentimientos, opiniones, en situaciones formales e informales, tanto en forma oral como escrita, de manera de provocar una comunicación afectiva.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Comunicativo	Usa un lenguaje apropiado (estilo/tono)	Crea mensaje organizado con partes reconocibles: introducción, desarrollo y conclusión (Organización)	Articula una representación exacta de ideas (contenidos originales y adecuados)
Orador	Usa un estilo/tono de lenguaje pertinente.	Elabora mensaje organizados con partes reconocibles: introducción, desarrollo y conclusión.	Comunica con coherencia las ideas.

Habilidad de Comunicación oral y escrita

Responsabilidad: Responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Responsable	Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.	Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización.	Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.
Compromiso	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.	Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.	Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.

Responsabilidad

Capacidad de trabajar en forma proactiva: Asumir el control pleno de su conducta de manera activa, tomando decisiones e iniciativa mediante creatividad asumiendo una determinada responsabilidad para hacer que las cosas sucedan.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Colaborativo	Comparto mis conocimientos con mis compañeros	Sugiero soluciones para los problemas de mi organización	Optimizo la distribución de mi trabajo para ayudar a que la organización logre sus metas
Proactivo	Se marcan objetivos efectivos orientados al cambio.	Anticipan y previenen problemas.	Consiguen resultados tangibles, puesto que están orientadas a resultados.

Capacidad de trabajar en forma proactiva

Orientación de servicio al cliente: Determinación de la empresa de enfocar todos sus esfuerzos en generar un valor superior para el cliente, su satisfacción y su fidelización, velando por que su personal ofrezca un servicio de calidad de cara al usuario.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Agilidad	Responder de forma reactiva a las demandas o problemas que pueda plantear el cliente utilizando las guías y cauces establecidos en la forma adecuada.	Proponer puntos de vista, transmitiendo los argumentos recibidos según directrices marcadas.	Convocar reuniones y comunicaciones con clientes y colaboradores para cerrar acuerdos ventajosos para ambas partes.
Eficiencia	Buscar información e iniciativas para crear expectativas favorables y nuevos servicios al cliente.	Establecer estándares de calidad de atención al cliente	Actúa optimizando en tiempo y forma el producto o servicio brindado, evaluando permanentemente la satisfacción de los usuarios finales

Orientación de servicio al Cliente

Habilidad para trabajo en equipo: Capacidad para tomar decisiones en común para el logro de los objetivos del equipo.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Sociable	Mantiene un ambiente neutral y colaborativo para la productividad del trabajo.	Aporta conocimiento y estimula al equipo de trabajo a desarrollar su potencial y continuar trabajando productivamente	Trabaja de manera eficiente y tiene flexibilidad para trabajar en equipos multidisciplinarios o de otras dependencias, estimulando y manteniendo un clima de trabajo agradable y colaborativo.
Liderazgo	Investiga la mejor metodología para desarrollar el trabajo, la comparte y pone a disposición las herramientas y el conocimiento adquirido.	Dirige a las personas que integran el equipo de trabajo explicándoles la metodología y herramientas de trabajo que mejor les conviene para el desempeño oportuno del trabajo	Dirige y facilita el desarrollo del trabajo de acuerdo a las competencias de su equipo, delegando y capacitando la mejor manera de cómo realizar el trabajo esperado.

Habilidad de trabajo en equipo

Capacidad para entregar resultados, cumpliendo con límites de tiempo: Trabaja para alcanzar los objetivos y metas establecidas, ya sean organizacionales como de desarrollo profesional individual. Enfoca sus esfuerzos hacia un trabajo de calidad, manteniendo un desempeño que supera consistentemente las expectativas.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Metódico	Establece prioridades de actuación en base a la urgencia de la tarea sin tener en cuenta su importancia.	Trabaja hasta alcanzar los estándares establecidos.	Evalúa las actuaciones con un análisis de coste/beneficio y sopesa los riesgos antes de tomar actuaciones innovadoras.
Constancia	Realiza las tareas conforme recibe la demanda.	Conoce la importancia de proponer mejoras para obtenerlos.	Realiza evaluaciones periódicas e intenta aportar mejoras al proceso y al equipo que lo realiza.

Capacidad para entregar resultados, cumpliendo con los límites de tiempo

Capacidad de comunicación: Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas de forma efectiva, exponer aspectos positivos, la habilidad de saber cuándo y a quién preguntar o localizar las fuentes de información teórica o experta para llevar adelante un propósito.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Asertivo	Transmite información de forma clara y precisa.	Comparte la información con los colaboradores y fomenta que tengan una visión global de los asuntos que se gestionan.	Comunica con asertividad, independientemente de si el mensaje es positivo o negativo, teniendo en cuenta el contexto, las características y necesidades del de los miembros de la organización.
Comunicativo	Transmite los mensajes sin ambigüedades, de manera didáctica, incorporando el por qué o la finalidad última que se pretende conseguir.	Redacta informes, comunicados, procedimientos, etc., utilizando un lenguaje claro y preciso, adaptado a las necesidades y características de las personas a las que van dirigidos.	Elabora cuadros, estadísticas, informes técnicos, etc., fácilmente comprensibles para otros.

Capacidad de comunicación

Profesionalismo: Es la manera o la forma de desarrollar cierta actividad profesional con un total compromiso, mesura y responsabilidad, acorde a su formación específica y siguiendo las pautas preestablecidas socialmente.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Responsabilidad	Actúa conforme a las normas de trabajo y a los estándares técnicos establecidos.	Se responsabiliza de las consecuencias negativas de la propia actuación.	Cumplimiento de las tareas y rol para lo cual se fue contratado, lo cual conlleva tener atributos y habilidades para ejecutar la tarea asignada.
Colaborativo	Compromiso por cumplir la función propia y la del equipo, en pos de alcanzar el objetivo institucional.	Demostrar voluntad y una actitud positiva y colaborativa para cumplir eficientemente con las tareas asignadas.	Transmitir buenas prácticas, poniendo el conocimiento y las habilidades al servicio de la institución.

Profesionalismo

Visión estratégica: Capacidad de imaginar posibilidades alternativas a la realidad del momento presente, así como las estrategias o formas para alcanzarlas.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Trabaja por objetivos	Conocer la organización, su estrategia, sus objetivos, su historia y evolución, misión, visión.	Tener una visión general de la información y el conocimiento necesario para lograr los objetivos estratégicos de su organización y generar acciones concretas para obtenerlo.	Tener la mente abierta a nuevas realidades posibles y a nuevos enfoques.
Trabajo en equipo	Capacidad de hacer aportaciones a la planificación estratégica de la empresa	Promover acciones concretas para promover la circulación de la información.	Capacidad de comunicar a otros la visión de la organización, sobre todo al personal interno, a los colaboradores y colegas, pero también a los clientes y proveedores para que pueda traducirse en objetivos desafiantes y significativos

Visión Estratégica

Pensamiento analítico: Capacidad de comprender una situación, identificar sus partes y organizarlas sistemáticamente con el objetivo de determinar sus interrelaciones y establecer prioridades para actuar.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Detallista	Al expresar sus ideas y conclusiones, se apoya en datos y los interrelaciona.	Diseña el tipo de proceso adecuado para alcanzar los objetivos propuestos en situaciones concretas.	Posee habilidades intelectuales de alto nivel (como análisis, inferencia, interpretación, explicación, evaluación y autorregulación) que sustentan el pensamiento de alta calidad, caracterizado por ser lógico, racional, claro, transparente, sintético, reflexivo, contextualizado, oportuno, argumentado y autorregulado.
Analítico	Es capaz de expresar la información mediante tablas, esquemas y gráficos sencillos.	Utiliza métodos sofisticados de análisis de datos e interpreta los resultados.	Posee la habilidad para comprender, analizar, reflexionar, depurar, sintetizar y argumentar las ideas complejas.

Pensamiento analítico

Disposición al Aprendizaje: Capacidad somática y mental de aprender, en cuanto está vinculada al deseo de aprender y a las necesarias aptitudes para ello.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Disposición	Mostrar disposición a aprender de los demás y con los demás.	Seleccionar y transferir conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes adquiridos en experiencias previas y en cualquier ámbito de la vida al contexto laboral	Identificar y utilizar la diversidad de respuestas posibles frente a una misma situación o problema en el desarrollo del trabajo, aplicando nuevos conocimientos y capacidades
Ejecución	Valorar los conocimientos y experiencia de los/las compañeros/as de trabajo	Plantear y cumplir objetivos de mejora continua a corto, medio y largo plazo	Recuperar las actuaciones que no se han resuelto de forma eficaz o eficiente, analizarlas, extraer aprendizajes y aplicar las estrategias y los conocimientos adquiridos en la ejecución de las funciones habituales y en situaciones nuevas

Disposición al aprendizaje

Iniciativa: Actitud permanente de adelantarse a los demás en su accionar			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Proactivo	Aborda oportunidades o problemas del momento	Tiene una respuesta ágil frente a los cambios	Promueve la participación y la generación de ideas innovadoras y creativas entre sus colaboradores y da coaching a su gente para que trabaje en el mismo sentido dentro de sus respectivos equipos de trabajo
Previsor	Implementa las propuestas sugeridas por partes o superiores con celeridad y eficiencia	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo.	Capacita y prepara a su gente para responder rápidamente a las situaciones inesperadas o de cambio

Iniciativa

Destreza manual u operativa: Capacidad o habilidad para realizar algún trabajo, primariamente relacionado con trabajos físicos o manuales.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Adaptable	Se destaca por su destreza y agilidad manual, puede aprender a obtener un desempeño aceptable.	Se esfuerza y se concentra conscientemente en la tarea para poder lograr buenos resultados.	Introduce cambios en una tarea rutinaria que lleva a que se reduzca el tiempo de ejecución y mejore el producto final
Comprensión	Con solo mirar una vez y una breve instrucción, tiene éxito en sus primeros intentos al imitar una tarea	Su calidad de producción o ejecución manual disminuye si no presta un alto nivel de atención a lo que está realizando.	Una vez aprendida la tarea puede automatizarla y seguirla haciendo mientras habla o realiza otro tipo de operaciones mentales, sin que su calidad y nivel de producción se vea afectada.

Destreza manual u operativa

Planificación y organización: Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Organizado	Conoce muy bien las responsabilidades y objetivos de su puesto de trabajo y distribuye adecuadamente los tiempos para las actividades diarias	Utiliza los recursos disponibles con eficiencia	Documenta lo pactado sobre metas y objetivos en matrices o tablas que le permiten realizar un seguimiento riguroso respecto del cumplimiento de los mismos en tiempo y forma.
Sistemático	Administra sus recursos con cuidado	Verifica el progreso de las tareas o asignaciones a medida que se producen los avances	Se toma tiempo para planear cada una de las tareas y proyectos a su cargo y establece un plan de acción y un plan de seguimiento, fijando fechas para cada tarea

Planificación y organización

Comportamiento Asociado Sección WEB		
Herramienta	Intermedio Prof1	Avanzado Prof 2 y 3
Conocimientos de CMS	Posee conocimientos sobre el manejo, uso y administración de sitios web basados en CMS principalmente Drupal.	• Posee certificaciones de experiencia en la herramienta Drupal. • Posee títulos de capacitación en gestores de contenido principalmente Drupal.
Conocimientos en Administración Servidores Linux	Tiene conocimientos demostrados en administración de servidores Linux mediante plataforma WHM y Cpanel.	• Tiene conocimientos demostrados en administración de servidores Linux desde terminal por medio de accesos SSH. Especialmente en Ubuntu Server y CentOS. • Posee títulos de capacitación en administración de servidores Linux.
Conocimientos en Administración Servidores IIS	Tiene conocimientos demostrados en administración de servidores IIS 8 o superior.	• Tiene conocimientos demostrados en administración de servidores IIS 8 o superior y balanceadores de carga en Windows server. • Posee títulos de capacitación en administración de IIS.
Conocimiento Lenguajes programación	Posee conocimientos sobre lenguajes de programación VB.net y C# en ASP.NET.	Posee conocimientos avanzados sobre lenguajes de programación VB.net y C# en ASP.NET, PHP, react, jquery, entre otros.
Conociendo en elaboración de encuestas	Demuestra conocimientos en creación de encuestas con sistemas como Microsoft Forms, Google Forms, MonkeySurvey, Limesurvey, etc.	Demuestra conocimientos avanzados en creación de encuestas con sistemas como Microsoft Forms, Google Forms, MonkeySurvey, Limesurvey, etc.

Comport Asociado_Comp_Especializadas SSW

Comportamiento Asociado Sección de Ingeniería del Software			
Herramienta	Básico Prof. 1	Intermedio Prof. 1 y 2	Avanzado Prof. 3
Metodología de Proyectos Desarrollo Software	Conocimiento y aplicación de las Metodologías de Proyectos para TI. Desarrollo Estudios de Factibilidad y costo beneficio.	Conocimiento y aplicación de las Metodologías de Proyectos para TI, así como de la documentación requerida para la planificación y seguimiento de los proyectos Uso de las herramientas para el seguimiento y control de las tareas y avance de Proyectos (Project, Trello, etc)	Conocimiento avanzado y aplicación de las Metodologías de Proyectos para TI, así como de la documentación requerida para la planificación, coordinación y seguimiento de los proyectos Uso de las herramientas para el seguimiento y control de las tareas y avance de Proyectos (Project, Trello, etc).
Conocimientos en Manejo y Diseño de Bases de Datos (Preferencia SQL 2016)	Conocimiento en bases de datos (desarrollo aplicaciones)	Conocimiento intermedio en bases de datos (desarrollo aplicaciones)	Conocimiento avanzado de bases de datos (tanto desarrollo aplicaciones, como administración).
Herramienta	Básico Prof. 1	Intermedio Prof. 1 y 2	Avanzado Prof. 3
Lenguajes de programación (Java, asp.NET(VB, C#) 2017 o superior, HTML 5, CSS)	Posee conocimientos, cursos y experiencia en lenguajes de programación (Java, asp.NET (VB, C#) 2017 o superior, HTML 5, CSS)	- Posee conocimientos, cursos y experiencia en lenguajes de programación (Java, asp.NET (VB, C#) 2017 o superior, HTML 5, CSS). - Deseable conocimiento en frameworks como bootstrap, react, jquery, xamarin, entre otros.	- Posee conocimientos, cursos y experiencia en lenguajes de programación (Java, asp.NET (VB, C#) 2017 o superior, HTML 5, CSS). - Deseable conocimiento en frameworks como bootstrap, react, jquery, xamarin, entre otros. - Así como Servicios Web (SOAP, REST),

			protocolos y lenguajes de comunicación (XML, JSON).
Herramientas para Reportes - Reporting Services 2014 o superior	Posee conocimientos en uso del Reporting Services y diseño de reportes mediante esta herramienta.	Posee conocimientos intermedios en uso del Reporting Services y diseño de reportes mediante esta herramienta.	Posee conocimientos Avanzados en uso del Reporting Services y diseño de reportes mediante esta herramienta. Además posee conocimientos en la Administración de permisos para los usuarios de las aplicaciones.
Herramientas para control de Versiones Team Foundation Server 2013 o superior	Conocimientos en Uso del TFS para actualización y el Control de versiones del software desarrollado.	Conocimientos Intermedios en Uso del TFS para actualización y el Control de versiones del software desarrollado	Conocimientos y experiencia en Uso y administración del TFS para actualización y el Control de versiones del software desarrollado.
Arquitectura de software	Conocimiento de arquitectura de software, que permita la aplicación de los estándares definidos en la metodología de componentes y su interacción.	Conocimiento intermedio de arquitectura de software, que permita la aplicación de los estándares definidos en la metodología de componentes y su interacción.	Conocimiento avanzado de arquitectura de software, que permita la aplicación de los estándares definidos en la metodología de componentes y su interacción.
Herramienta	Básico Prof. 1	Intermedio Prof. 1 y 2	Avanzado Prof. 3
Lenguajes de Modelado Universal (UML)	Conocimiento y experiencia en elaboración de diagramas, esquemas, y documentación relativa a los desarrollos de software	Conocimiento intermedio y experiencia en elaboración de diagramas, esquemas, y documentación relativa a los desarrollos de software	Conocimiento avanzado y experiencia en elaboración de diagramas, esquemas, y documentación relativa a los desarrollos de software
Aseguramiento de la Calidad	Conocimiento en elaboración de Planes de Pruebas, ejecución de los casos y documentación de los	Conocimiento y experiencia en elaboración de Planes de Pruebas, ejecución de los casos y documentación de los procesos relacionados que	Conocimiento avanzado y experiencia en elaboración de Planes de Pruebas, ejecución de los casos y documentación de los procesos relacionados que

	procesos relacionados que garantice la calidad de los desarrollos de software.	garantice la calidad de los desarrollos de software.	garantice la calidad de los desarrollos de software.
Servidores Web (IIS 8 o superior)	Conocimientos en administración de servidores IIS 8 o superior.	Conocimientos en administración de servidores IIS 8 o superior.	Conocimientos en administración de servidores IIS 8 o superior.

Comp_Asoc_Compe_Espec_SIS

Comportamiento Asociado Sección de Arquitectura de Software			
Herramienta	Básico Prof. 1	Intermedio Prof. 1 y 2	Avanzado Prof. 3
Arquitectura de software	Conocimiento de arquitectura de software, metodología de componentes y su interacción.	Conocimiento y experiencia comprobada en arquitectura de software, metodología de componentes y su interacción.	Dominio de arquitectura de software, metodología de componentes y su interacción. Estándares y normas a aplicar en la construcción de software de la tecnología a su cargo.
Bases de datos (Preferencia SQL 2016)	Conocimiento en bases de datos (programación)	Conocimiento en bases de datos (programación)	Conocimiento avanzado de bases de datos (tanto en la rama de programación como administración).
Lenguaje de Modelado Universal (UML)	Conocimiento y experiencia en elaboración de diagramas para analizar, diseñar e implementar software.	Conocimiento y experiencia en elaboración de diagramas para analizar, diseñar e implementar software.	Conocimiento y experiencia en elaboración de diagramas para analizar, diseñar e implementar software.

Team Foundation Server 2013 o superior	Conocimiento en Administración del TFS (Control de versiones)	Conocimiento en Administración del TFS (Control de versiones)	Experiencia y capacitación en Instalación, configuración y Administración del TFS.
	Posee conocimientos, cursos y experiencia en lenguajes de programación (Java, asp.NET (VB, C#) 2017 o superior, HTML 5, css)	- Posee conocimientos, cursos y experiencia en lenguajes de programación (Java, asp.NET (VB, C#) 2017 o superior, HTML 5, css). - Deseable conocimiento en frameworks como bootstrap, react, jquery, xamarin, entre otros.	- Posee conocimientos, cursos y experiencia en lenguajes de programación (Java, asp.NET (VB, C#) 2017 o superior, HTML 5, css). - Deseable conocimiento en frameworks como bootstrap, react, jquery, xamarin, entre otros. - Conocimiento avanzado de comunicación entre aplicaciones: SOA, Servicios Web (SOAP, REST), protocolos y lenguajes de comunicación (XML, JSON). - Conocimiento en programación avanzada en varios lenguajes, arquitecturas y paradigmas.
Reporting Services 2014 o superior	Posee conocimientos y experiencia en administración de Reporting Services	Posee conocimientos y experiencia en Instalación y administración de Reporting Services	Posee conocimientos y experiencia en Instalación, migración y administración de Reporting Services
Servidores Web (IIS 8 o superior)	Conocimientos demostrados en administración de servidores IIS 8 o superior.	Conocimientos demostrados en administración de servidores IIS 8 o superior.	Conocimientos demostrados en administración de servidores IIS 8 o superior.

Comp_Asoc-Comp_Especi_SAS

19. PERFIL DE COMPETENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE BASE DE DATOS

Departamento de Base de Datos y Seguridad Competencias generales				
COMPETENCIAS GENERALES	PROFESIONAL EN INFORMÁTICA 2	PROFESIONAL EN INFORMÁTICA 3	PROFESIONAL JEFE EN INFORMÁTICA 1 GRUPO B	PROFESIONAL JEFE EN INFORMÁTICA 2
Liderazgo	Inicial	Medio	Avanzado	Avanzado
Habilidad de comunicación oral y escrita	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Responsabilidad	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Habilidad para trabajar en equipo	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Capacidad para entregar resultados, cumpliendo con límites de tiempo	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Enfoque lógico para la solución de problemas	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Adaptación al cambio	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Ética profesional	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado

Competencias Generales DBDS

Departamento de Base de Datos y Seguridad Competencias Especializadas				
COMPETENCIAS ESPECIALIZADAS	PROFESIONAL EN INFORMÁTICA 2	PROFESIONAL EN INFORMÁTICA 3	PROFESIONAL JEFE EN INFORMÁTICA 1 GRUPO B	PROFESIONAL JEFE EN INFORMÁTICA 2
Conocimientos en bases de datos.	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Conocimiento en administración de servidores.	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Conocimiento en administración de bases de datos.	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Conocimiento en la administración de las unidades de almacenamiento masivo.	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado
Conocimientos en bases de datos.	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Avanzado

Competencias Especializadas del DBDS

20. COMPORTAMIENTO ASOCIADO POR CADA PERFIL DE COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO DE BASE DE DATOS Y SEGURIDAD

Liderazgo: Capacidad para influir y guiar las acciones del grupo de trabajo hacia el logro de una meta común y compartida, obteniendo el respaldo y el compromiso para la consecución de los objetivos comunes establecidos.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Carisma	Tiene capacidad para escuchar y crear confianza en las labores que realiza.	Propone sus ideas de forma creativa, clara y concisa, creando confianza en el equipo de trabajo.	Potencia las capacidades de las personas con su talento carismático, escuchándolas, empoderándolas, generándoles confianza, sin criticar el trabajo del otro sino proporcionándoles mejores ideas de acuerdo con métodos y estándares conocidos y así lograr los objetivos propuestos con calidad.
Proporcionar ideas Innovadoras	Busca las mejores herramientas para aplicar y mejora las labores.	Propone metodologías y estándares innovadores para el mejor desempeño de las funciones.	Aplica las metodologías y estándares propuestos en herramientas que garantizan el éxito de sus objetivos.
Capacidad de incentivar y motivar	Facilita que las personas puedan participar o realizar actividades acordes con sus preferencias y competencias.	Reconoce el potencial de sus colaboradores y fomenta su desarrollo dando oportunidades para que las personas pongan a prueba sus competencias.	Tiene capacidad para incentivar y motivar, fomentando un clima de trabajo en el que se reconocen los logros individuales y del equipo.
Toma de decisiones	Transmite seguridad y firmeza con las decisiones adoptadas.	Orienta y establece prioridades, trabaja con autonomía y responsabilidad para alcanzar las metas del trabajo asignado.	Brinda una dirección clara y establece controles para que se alcancen las metas u objetivos. Asume la responsabilidad de las decisiones tomadas por el equipo, otorga al equipo los méritos de las decisiones acertadas y asume el error cuando la decisión no es adecuada.

Liderazgo

Habilidad de comunicación oral y escrita: Capacidad para escuchar, hacer preguntas, transmitir ideas, información y opiniones de manera clara, tanto por escrito como oralmente, escuchando y siendo receptivo a las ideas de los demás.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Comunicación Oral	Escucha atentamente y con empatía, mostrando a la otra persona que se le presta atención.	Formular peticiones y propuestas; estructura y expresa sus ideas de manera clara, coherente, concisa y convincente.	Diseña, brinda argumentos y expresa con claridad sus ideas, objetivos, estrategias, logrando que su audiencia o personal a cargo comprenda su mensaje.
Comunicación Escrita	Habilidad para escribir de forma clara y precisa lo que piensa.	Redacta informes, comunicados, procedimientos, entre otros, utilizando un lenguaje claro y preciso, adaptado a las necesidades y características de las personas a las que van dirigidos.	Habilidad para informar los resultados del trabajo en la forma y oportunidad que resulten pertinentes de conformidad con lo establecido en la normativa.
Asertividad	Cuando necesita información promueve el intercambio de ésta, con ideas claras y precisas, es abierto a los consejos y puntos de vista de las demás personas.	Expresa sus ideas con claridad y precisión. Negociando y responsabilizándose de sus compromisos.	Demuestra tener una expresión congruente, directa y equilibrada, para comunicar ideas y sentimientos y/o defender los derechos sin la intención de herir o perjudicar a los demás, actuando desde un estado interior de autoconfianza.

Habilidad de comunicación oral y escrita

Responsabilidad: Capacidad de comprometerse con las tareas que les son encomendadas de su puesto de trabajo, y responder por sus acciones. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Compromiso	Comprometido con el logro de los objetivos del Departamento.	Apoya las decisiones de la jefatura, aportando nuevas ideas y comprometido por completo con el logro de objetivos comunes.	Cumple con sus compromisos, tanto personales como profesionales. Previniendo y superando obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos. Controla la puesta en marcha de las acciones acordadas.
Confianza	Maneja algunos asuntos confidenciales del Departamento con prudencia.	Capacidad para llevar a cabo tareas del Departamento que requieren confidencialidad y prudencia.	Genera y aplica metodologías de trabajo en apego a los normas de control interno y los que dicta la Contraloría General de la República, permitiendo asegurar la confidencialidad en el manejo de la información de asuntos estratégicos.
Prudencia y Discreción	Tiene la virtud de actuar de forma justa tanto en los trabajos realizados como con sus compañeros de trabajo.	Actúa de manera justa y moderada de acuerdo con las expectativas del trabajo, generando confianza entre sus compañeros de trabajo.	Trabaja con prudencia, moderación de acuerdo con las responsabilidades que se le encomiendan en cada trabajo.

Responsabilidad

Habilidad para trabajar en equipo: Capacidad para tomar decisiones en común para el logro de los objetivos del equipo.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Capacidad de interrelacionarse con diversos tipos de personas	Mantiene un ambiente neutral y colaborativo para la productividad del trabajo.	Trabaja de manera eficiente y tiene flexibilidad para trabajar en equipos multidisciplinarios o de otras dependencias, estimulando y manteniendo un clima de trabajo agradable y colaborativo.	Trasmite conocimiento y estimula al equipo de trabajo a desarrollar su potencial y continuar trabajando productivamente, se interrelaciona con todo tipo de personas tanto en una ambiente sociopolítico, interno y externo de la Institución.
Comparte el conocimiento y sus experiencias	Investiga la mejor metodología para desarrollar el trabajo, la comparte y pone a disposición las herramientas y el conocimiento adquirido.	Comparte el conocimiento adquirido con las personas con quien trabaja, explicándoles la metodología y herramientas de trabajo que mejor les conviene para el desempeño oportuno de sus labores.	Aplica y facilita el desarrollo del trabajo de acuerdo a las competencias de su equipo, delegando y capacitando la mejor manera de cómo realizar el trabajo esperado.

Habilidad de trabajo en equipo

Capacidad para entregar resultados, cumpliendo con límites de tiempo: Capacidad para dirigir todos los esfuerzos al logro de los objetivos establecidos por el Departamento.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Planificación del tiempo	Es organizado con el tiempo dedicado a cada labor.	Planifica y organiza el tiempo de sus labores de manera que logre los objetivos deseados.	Excelente distribución del tiempo, en los trabajos que se le asignan. Concentración para organizar el trabajo propio y atender varias actividades en forma simultánea. Logra en menor tiempo los resultados esperados.
Orientación al resultado	Realiza bien su trabajo y facilita el de los demás, para el logro de los objetivos y acciones esperados.	Logra los resultados que se propone en tiempo y calidad esperados por la jefatura del Departamento.	Analiza los resultados actuales y establece planes de mejora de la calidad y la satisfacción del equipo de trabajo o del Departamento.
Tolerancia a la presión	Muy poco tolerante a la presión por exceso de trabajo.	Se conduce con total profesionalismo, sin exteriorizar emociones negativas en épocas de trabajo que requieren mayor esfuerzo y dedicación.	Es tolerante a la presión laboral, ya que se conduce con profesionalismo resolviendo eficientemente sus tareas aun existiendo al mismo tiempo obstáculos y problemas que le exigen mayores esfuerzos.

Capacidad para entregar resultados, cumpliendo con límites de tiempo

Enfoque lógico para la solución de problemas: Estudiar los problemas, identificando sus aspectos más relevantes y sus causas, para elegir las soluciones de mayor calidad, en los plazos fijados y en función de la situación, las posibilidades de implementación, los recursos disponibles, las consecuencias que se deriven y los riesgos asociados.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Control emocional	Muestra que puede controlar sus emociones pero en ocasiones le es difícil sostenerse.	Reconoce las causas que le provocan las emociones fuertes y las canaliza proponiendo soluciones sencillas y prácticas.	Canaliza de forma controlada y expresiva cada una de sus emociones, analizando el entorno y dando soluciones a las situaciones presentadas.
Negociación	Realiza acuerdos satisfactorios en pro de las necesidades del Departamento o del proyecto en que participa, tomando en cuenta el interés del resto de las personas.	Llega a acuerdos satisfactorios en el mayor número de negociaciones en que participa en relación con los objetivos del Departamento.	Habilidad para realizar y llegar a acuerdos satisfactorios, utilizando herramientas y metodologías para diseñar y preparar estrategias para cada negociación.
Proactivo	Contrasta y verifica la información recogida antes del análisis para evitar problemas.	Se anticipa a los problemas o necesidades futuras realizando propuestas, descubriendo y aplicando nuevas estrategias, valora las consecuencias y los riesgos que pueden derivarse de la solución de un problema y actúa para minimizarlos.	Mejora constante de la eficacia y de la eficiencia de los resultados del trabajo en función de las posibilidades del Departamento o equipos de trabajo, utilizando distintas fuentes de información para identificar y analizar los posibles problemas y sus causas antes de que se produzcan o se magnifiquen.

Enfoque lógico para la solución de problemas

Adaptación al cambio: Capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios. Es decir, la capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio. Se asocia con la diversidad del comportamiento para adaptarse a distintos contextos, situaciones, medios y personas de forma rápida y adecuada.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Flexibilidad	Se adapta con facilidad a los cambios de situaciones o circunstancias.	Promueve actitudes flexibles y tiene capacidad para acomodar las normas a las distintas situaciones o necesidades.	Continúa siendo efectivo cuando las tareas y prioridades cambian con rapidez. Cede cuando es necesario, para lograr que se alcancen los resultados, promoviendo actitudes flexibles.
Iniciativa	Capacidad para adelantarse a las situaciones para el cumplimiento de los objetivos.	Toma decisiones y propone mejoras en ciertas situaciones propias de sus funciones o del Departamento.	Hace más de lo requerido, en calidad y cantidad, proponiendo y tomando decisiones en pro del Departamento o equipo de trabajo.
Aprendizaje continuo	Se muestra abierto(a) a la aplicación de nuevos conocimientos, soluciones o enfoques distintos de los habituales, para el desarrollo de las actividades del puesto de trabajo.	Mantiene los conocimientos y competencias actualizados en función de los cambios que se producen en el entorno del mismo, a través de distintas técnicas de formación y aprendizaje.	Participa en jornadas profesionales y en acciones de formación continua para mantenerse actualizado en su ámbito de acción en función de los cambios que se producen en el entorno del mismo.

Adaptación al cambio

Ética profesional: Capacidad para actuar en todo momento de forma racional con los valores, las buenas costumbres y las prácticas profesionales que se posee, respetando los lineamientos de la organización, aunque cuando implique incumplir los intereses propios u organización.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Profesionalismo	Pone en práctica el conocimiento adquirido y va más allá de lo que se le solicita.	Realiza las labores de acuerdo a las expectativas del Departamento dando más de lo que se le solicita, poniendo en práctica el conocimiento adquirido.	Tiene la capacidad y la preparación para desempeñar las funciones y tareas que se le encomiendan, para beneficio del Departamento y de ella misma, respetando las normas y lineamientos de la organización y del Departamento mismo.
Honestidad	Actúa de acuerdo a los valores y principios morales.	El trabajo que realiza lo hace de forma íntegra y coherente, respetando las normas, funciones y procedimientos del Departamento.	Trabaja y actúa con rectitud e integridad, respetando las normas que se consideran como correctas y adecuadas dentro de su Departamento o equipo de trabajo.
Calidad moral del trabajo	Valora el trabajo bien hecho.	Exigente con los resultados obtenidos por el desempeño de su trabajo.	Analiza y toma decisiones oportunas para cumplir con los objetivos propuestos, asegurándose la conclusión satisfactoria de su trabajo.

Ética Profesional

Departamento de Base de Datos y Seguridad Competencias Especializadas	
Comportamiento Asociado	Avanzado
Conocimientos en bases de datos.	Aplica el conocimiento indispensable en las funciones diarias del departamento.
Conocimiento en administración de servidores.	Pone en práctica los conocimientos de administración de servidores en las funciones diarias garantizando el óptimo comportamiento de los servidores garantizando los objetivos del departamento.
Conocimiento en administración de bases de datos.	Utiliza su conocimiento especializado en administración de bases de datos para brindar un servicio eficiente.
Conocimiento en la administración de las unidades de almacenamiento masivo	Aplica los procedimientos del departamento en la ejecución de los respaldos de las bases de datos utilizando y administrando las herramientas destinadas para este fin.

Competencias Especializadas DBDS

21. PERFIL DE COMPETENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE REDES Y TELECOMUNICACIONES

Departamento de Redes y Telecomunicaciones Competencias generales				
Competencias Generales	Jefe	Oficinista	Sub jefe o Coordinador	Profesional Especializado
Liderazgo.	Avanzado	Inicial	Avanzado	Intermedio
Habilidad de comunicación oral y escrita	Avanzado	Intermedio	Avanzado	Avanzado
Responsabilidad	Avanzado	Intermedio	Avanzado	Avanzado
Capacidad de trabajar en forma proactiva	Avanzado	Intermedio	Avanzado	Avanzado
Orientación de servicio al cliente	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Intermedio
Habilidad para trabajar en equipo	Avanzado	Intermedio	Avanzado	Avanzado
Capacidad para entregar resultados, cumpliendo con límites de tiempo.	Avanzado	Intermedio	Avanzado	Intermedio
Enfoque lógico para la solución de problemas	Avanzado	Intermedio	Avanzado	Intermedio
Capacidad de comunicación	Avanzado	Avanzado	Avanzado	Intermedio
Profesionalismo	Avanzado	Intermedio	Avanzado	Avanzado
Visión estratégica	Avanzado	Inicial	Avanzado	Intermedio

Competencias Generales DRT

Departamento de Redes y Telecomunicaciones Competencias Especializadas				
Competencias Especializadas	Jefe	Oficinista	Sub jefe o Coordinador	Profesional Especializado
Gestión de servicios Infraestructura para el procesamiento de datos y Telecomunicaciones: ✓ Gestión administrativa. ✓ Gestión Estratégica. ✓ Gestión Financiera. ✓ Gestión de lineamientos. ✓ Gestión de riesgos. ✓ Gestión de cumplimiento. ✓ Gestión de cambios.	Avanzado	inicial	Avanzado	Intermedio
Cumplimiento de servicios Infraestructura para el procesamiento de datos y Telecomunicaciones: ✓ Gestión del cumplimiento de leyes, normas y estándares. ✓ Gestión del control y fiscalización de procesos. ✓ Fiscalización de los niveles de servicio. ✓ Gestión de riesgos del servicio.	Avanzado	Inicial	Avanzado	Intermedio
Seguimiento a los componentes de Servicios de Infraestructura tecnológica y Telecomunicaciones: ✓ Gestión de proveedores. ✓ Gestión de portafolio de servicios. ✓ Gestión de contratos de servicio. ✓ Gestión de los niveles de servicio.	Avanzado	Inicial	Avanzado	Intermedio
Gestión de soluciones de infraestructura tecnológica y telecomunicaciones: ✓ Gestión de soluciones y servicios.	Avanzado	Inicial	Avanzado	Avanzado

✓ Desarrollo de soluciones y servicios. ✓ Gestión de pruebas sobre soluciones y servicios. ✓ Supervisar el avance de los proyectos. ✓ Gestionar el seguimiento a los usuarios.				
Apoyo en las actividades de Operación, Gestión y servicios de Infraestructura Tecnológica y Telecomunicaciones.	Inicial	Avanzado	Inicial	Intermedio
Arquitectura de servicios de Infraestructura Tecnológica y Telecomunicaciones: ✓ Gestión de la arquitectura de los servicios. ✓ Gestión de la confiabilidad, disponibilidad, capacidad, continuidad y seguridad de los servicios.	Intermedio	Inicial	Avanzado	Avanzado
Operación de servicios de infraestructura tecnológica y telecomunicaciones: ✓ Gestión de la operación de los servicios. ✓ Gestión administrativa de los servicios. ✓ Coordinación de las áreas de tecnología de los servicios. ✓ Monitoreo de los servicios. ✓ Programación de las operaciones y tareas del servicio.	Inicial	Inicial	Avanzado	Avanzado
Soporte de servicios de infraestructura tecnológica y telecomunicaciones: ✓ Atención de incidencias escaladas mediante su: ▪ Evaluación. ▪ Análisis. ▪ Resolución. ▪ Comprobación. ▪ Documentación.	inicial	Inicial	Intermedio	Avanzado

Competencias Especializadas DRT

22. COMPORTAMIENTO ASOCIADO POR CADA PERFIL DE COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO DE REDES Y TELECOMUNICACIONES

Liderazgo: Capacidad para orientar la acción del equipo de trabajo contemplando los valores y objetivos de la organización, y logrando la adhesión de los miembros del equipo e integrando sus opiniones.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Aplica la visión en su trabajo.	Visión clara de los objetivos, valores y estrategias.	Posee una visión clara de los objetivos, valores y estrategias y la participa a su equipo de trabajo con claridad.	Su gestión concierne plenamente a los objetivos, valores y estrategias de la institución. Logra traspasar la visión de la organización a su equipo de trabajo y comprometerlo con ella.
Capacidad de motivación e incentivar.	Facilita la participación de los integrantes del equipo.	Conversa con los colaboradores acerca de las necesidades de crecimiento profesional. Logra convenios y facilita el acceso a situaciones de crecimiento profesional de forma planificada.	Forma un equipo de trabajo con competencias profesionales, capaces de responder plenamente a las demandas de la institución.

Liderazgo

Habilidad de comunicación oral y escrita: Capacidad para escuchar, transmitir ideas, información y opiniones de manera clara, escrito como oralmente, escuchando y siendo receptivo a las ideas de los demás.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Comunicación oral	Escucha mostrando a la otra persona que se le presta atención.	Manifiesta peticiones y propuestas; organiza y expresa sus ideas de manera coherente, concisa y convincente.	Articula una representación exacta de ideas (contenidos originales y adecuados).
Comunicación escrita	Habilidad de transmitir de forma escrita lo que piensa.	Redacta informes y/o procedimientos con lenguaje claro y conciso hacia la persona que va dirigido.	Destreza para informar los resultados del trabajo de conformidad con lo establecido en la normativa.

Habilidad de Comunicación oral y escrita

Responsabilidad: Cumplimiento de las obligaciones asignadas está por encima de sus propios intereses.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Confianza	Confidencialidad en diferentes proyectos del departamento.	Manejo de información sensible.	Manejo de metodologías en apego a las normas de control interno y Contraloría de la Republica, en resguardo de la información confidencial de asuntos estratégicos.
Compromiso	Comprometido con las labores encomendadas.	Aporta ideas, comprometido para lograr los objetivos y metas establecidas.	Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.

Responsabilidad

Capacidad de trabajar en forma proactiva: Asumir el control e manera activa, asumiendo una determinada responsabilidad para hacer que las cosas sucedan.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Buscar oportunidades.	Compartir conocimientos con los demás	Sugiere soluciones ante las diferentes situaciones del departamento.	Optimización de recursos para ayudar a que el departamento logre sus metas
Proponer alternativas.	Se marcan objetivos efectivos orientados al cambio.	Anticipan y previenen problemas.	Consiguen resultados tangibles, puesto que están orientadas a resultados.

Capacidad de trabajar en forma proactiva

Orientación de servicio al cliente: Determinación de la empresa de enfocar todos sus esfuerzos en generar un valor superior para el cliente, su satisfacción y su fidelización.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Logro de valor agregado	Realizar las labores indicadas con el fin de lograr la satisfacción del cliente	Apoyar en la realización de las acciones necesarias por medio de la estandarización de los procedimientos, cumplimiento de la normativa y análisis del mejoramiento de las labores procurando la satisfacción del cliente	Planear y realizar las acciones necesarias por medio de la estandarización de los procedimientos, cumplimiento de la normativa y análisis del mejoramiento de las labores procurando la satisfacción del cliente.
Fidelidad del cliente	Llevar a cabo las instrucciones dadas procurando que el cliente	Apoyar las acciones requeridas para lograr la solución óptima a las solicitudes de los funcionarios	Planear las acciones requeridas para lograr la solución óptima a las solicitudes

Orientación de servicio al cliente

Habilidad para trabajo en equipo: Capacidad para tomar decisiones en común para el logro de los objetivos del equipo.			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Coordinación	Llevar a cabo las instrucciones brindadas coordinando de manera correcta con los otros miembros del equipo.	Reforzar en la organización la coordinación, dirección y control de la labor de los colaboradores por medio de instrucciones precisas y asignando a los colaboradores idóneos para labores específicas con el fin de obtener los objetivos fijados	Organizar, coordinar, asignar y controlar la labor de los colaboradores por medio de instrucciones precisas y asignando a los colaboradores idóneos para labores específicas con el fin de obtener los objetivos fijados.
Cooperación	Llevar a cabo las instrucciones brindadas cooperando de manera correcta con los otros miembros del equipo.	Apoyar en la definición de los colaboradores cuyas afinidades en cuanto al alcance de los objetivos sean estrechas o similares, asimismo, motivarlos para que trabajen en equipo.	Definir a los colaboradores cuyas afinidades en cuanto al alcance de los objetivos sean estrechas o similares, asimismo, motivarlos para que trabajen en equipo.

Habilidad de trabajo en equipo

Capacidad para entregar resultados, cumpliendo con límites de tiempo: Trabaja para alcanzar los objetivos y metas establecidas, ya sean organizacionales como de desarrollo profesional individual. Enfoca sus esfuerzos hacia un trabajo de calidad, manteniendo un desempeño que supera consistentemente las expectativas.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Metódico	Lleva a cabo las labores designadas de acuerdo con el plan de trabajo establecido procurando cumplir con el tiempo establecido.	Colabora en la planificación, organización, dirección y control de las actividades establecidas por medio del uso de cronogramas con el fin lograr en el tiempo estimado los objetivos y metas definidas en el plan de la DIG.	Planifica, organiza y controla las actividades establecidas por medio del uso de cronogramas con el fin lograr en el tiempo estimado los objetivos y metas definidas en el plan de la DIG.
Calidad	Lleva a cabo las labores designadas cumpliendo con los parámetros indicados para dicha labor.	Apoya en el establecimiento de parámetros de valoración de las actividades durante el tiempo que transcurren las actividades definidas con el fin de tomar las decisiones correctivas.	Establece parámetros de valoración de las actividades durante el tiempo que transcurren las actividades definidas con el fin de tomar las decisiones correctivas.

Capacidad para entregar resultados, cumpliendo con los límites de tiempo

Enfoque lógico para la solución de problemas: Estudiar los problemas, identificando sus aspectos más relevantes y sus causas, para elegir las soluciones de mayor calidad, en los plazos fijados y en función de la situación, las posibilidades de implementación, los recursos disponibles, las consecuencias que se deriven y los riesgos asociados.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Control emocional	Muestra que puede controlar sus emociones, pero en ocasiones le es difícil sostenerse.	Reconoce las causas que le provocan las emociones fuertes y las canaliza proponiendo soluciones sencillas, prácticas.	Canaliza de forma controlada y expresiva cada una de sus emociones, analizando el entorno y dando soluciones a las situaciones presentadas.
Negociación	Realiza acuerdos satisfactorios en pro de las necesidades del departamento o el proyecto en que participa, tomando en cuenta el interés del resto de las personas.	Llega a acuerdos satisfactorios en el mayor número de negociaciones en que participa en relación con los objetivos del Departamento.	Habilidad para realizar y llegar a acuerdos satisfactorios, utilizando herramientas y metodologías para diseñar y preparar estrategias para cada negociación.
Proactivo	Contrasta y verifica la información recogida antes del análisis para evitar problemas.	Se anticipa a los problemas o necesidades futuras realizando propuestas, descubriendo y aplicando nuevas estrategias, valora las consecuencias y los riesgos que pueden derivarse de la solución de un problema y actúa para minimizarlos.	Mejora constante de la eficacia y de la eficiencia de los resultados del trabajo en función de las posibilidades del Departamento o equipos de trabajo, utilizando distintas fuentes de información para identificar y analizar los posibles problemas y sus causas antes de que se produzcan o se magnifiquen.

Enfoque lógico para la solución de problemas

Capacidad de comunicación: Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas de forma efectiva, exponer aspectos positivos, la habilidad de saber cuándo y a quién preguntar o localizar las fuentes de información teórica o experta para llevar adelante un propósito.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Asertivo	Apoyar en brindar información.	Colabora en la investigación para la búsqueda de información utilizando la variedad de fuentes de información con el fin de determinar el objetivo a lograr	Realizar los diferentes procesos requeridos para llevar a cabo una investigación mediante la búsqueda de información utilizando la variedad de fuentes de información con el fin de determinar el objetivo a lograr
Estratega	Apoyar en brindar información	Apoyar en la determinación del momento oportuno y las personas adecuadas a las cuales se les expondrá las conclusiones y recomendaciones del resultado de la investigación.	Determinar el momento oportuno y las personas adecuadas a las cuales se les expondrá las conclusiones y recomendaciones del resultado de la investigación.

Capacidad de comunicación

Profesionalismo: Es la manera o la forma de desarrollar cierta actividad profesional con un total compromiso, medida y responsabilidad, acorde a su formación específica y siguiendo las pautas preestablecidas socialmente.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Respeto la normativa interna	Lleva a cabo las instrucciones designadas velando no incumplir la normativa vigente	Reforzar en los temas de planear, coordinar, dirigir y controlar las actividades requeridas para lograr los objetivos de la DIG.	De acuerdo a la normativa vigente y su status de profesional las actividades que realiza estarán determinadas en planear, coordinar, dirigir y controlar las actividades requeridas para lograr los objetivos de la DIG.
Aporta capital intelectual	Lleva a cabo las instrucciones designadas y si considera necesario aporta ideas de mejora	Adicionalmente a apoyar a las actividades de en planear, coordinar, dirigir y controlar, analiza las posibles situaciones resultantes de dichas acciones y recomienda acciones preventivas o correctivas con el objetivo de alcanzar los objetivos fijados.	Adicionalmente a las actividades de en planear, coordinar, dirigir y controlar, analiza las posibles situaciones resultantes de dichas acciones y recomienda acciones preventivas o correctivas con el objetivo de alcanzar los objetivos fijados.

Profesionalismo

Visión estratégica: Capacidad de imaginar posibilidades alternativas a la realidad del momento presente, así como las estrategias o formas para alcanzarlas.

Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Visionario	Lleva a cabo las instrucciones designadas y aporta ideas de mejora.	Colabora con información para la visualización y análisis de las opciones futuras de los planes establecidos previamente con el fin de definir y establecer las rutas de acción para el logro de los objetivos establecidos.	Visualiza y analiza las opciones futuras de los planes establecidos previamente con el fin de definir y establecer las rutas de acción para el logro de los objetivos establecidos.
Comprometido	Lleva a cabo las instrucciones designadas de manera eficaz y eficiente.	Apoya en el seguimiento cercano a los planes establecidos y de existir un desvío de la ruta establecida alerta de inmediato con el fin de enderezar el rumbo de lo planeado.	Es fiel y da seguimiento cercano a los planes establecidos y de existir un desvío de la ruta establecida actúa de inmediato con el fin de enderezar el rumbo de lo planeado.

Visión Estratégica

Competencias Especializadas del Dpto. Redes y Telecomunicaciones			
Comportamiento Asociado	Inicial	Intermedio	Avanzado
Gestión de servicios Infraestructura para el procesamiento de datos y Telecomunicaciones	Conocimiento básico para la gestión de servicios de infraestructura.	Utiliza el conocimiento sobre gestión de servicios Infraestructura para proponer mejoras en la metodología para el procesamiento de datos y telecomunicaciones.	Desempeña sus conocimientos con exactitud y si no conoce un tema específico investiga y se actualiza en las nuevas tecnologías de gestión de servicios, sacando el máximo provecho de ellas para obtener resultados de calidad.

Cumplimiento de servicios Infraestructura para el procesamiento de datos y Telecomunicaciones	Conocimiento básico para cumplimiento de servicios de infraestructura.	Utiliza el conocimiento sobre cumplimiento de servicios Infraestructura para proponer mejoras en la metodología para el procesamiento de datos y telecomunicaciones.	Desempeña sus conocimientos con exactitud y si no conoce un tema específico investiga y se actualiza en las nuevas tecnologías para el cumplimiento de servicios, sacando el máximo provecho de ellas para obtener resultados de calidad.
Seguimiento a los componentes de Servicios de Infraestructura tecnológica y Telecomunicaciones	Conocimiento básico para el seguimiento a los componentes de servicios de infraestructura.	Utiliza el conocimiento sobre seguimiento a los componentes de servicios Infraestructura para proponer mejoras en la metodología para el seguimiento de los componentes de servicio.	Desempeña sus conocimientos con exactitud y si no conoce un tema específico investiga y se actualiza en las nuevas tecnologías para el seguimiento a los componentes de servicio, sacando el máximo provecho de ellas para obtener resultados de calidad.
Gestión de soluciones de infraestructura tecnológica y telecomunicaciones	Conocimiento básico para gestión de soluciones de infraestructura tecnológica y telecomunicaciones	Utiliza el conocimiento sobre gestión de soluciones de infraestructura tecnológica y telecomunicaciones para proponer mejoras en la metodología.	Desempeña sus conocimientos con exactitud y si no conoce un tema específico investiga y se actualiza en las nuevas tecnologías gestión de soluciones de infraestructura tecnológica y telecomunicaciones, sacando el máximo provecho de ellas para obtener resultados de calidad.
Apoyo en las actividades de Operación, Gestión y servicios de Infraestructura Tecnológica y Telecomunicaciones	Conocimiento básico en el apoyo en las actividades de Operación, Gestión y servicios de Infraestructura Tecnológica y Telecomunicaciones	Utiliza el conocimiento adquirido en el tiempo para dar un mayor apoyo en las actividades de Operación, Gestión y servicios de Infraestructura Tecnológica y Telecomunicaciones.	Desempeña sus conocimientos con exactitud y si no conoce un tema específico investiga y se actualiza sobre las actividades de operación, gestión y servicios de Infraestructura Tecnológica y Telecomunicaciones

Arquitectura de servicios de Infraestructura Tecnológica y Telecomunicaciones	Conocimiento básico en la arquitectura de servicios Infraestructura Tecnológica y Telecomunicaciones	Utiliza el conocimiento adquirido en el tiempo para dar un mayor apoyo en las actividades de arquitectura de servicios de Infraestructura Tecnológica y Telecomunicaciones	Desempeña sus conocimientos con exactitud y si no conoce un tema específico investiga y se actualiza sobre las actividades de arquitectura de servicios de Infraestructura Tecnológica y Telecomunicaciones
Operación de servicios de infraestructura tecnológica y telecomunicaciones	Conocimiento básico en la operación de servicios Infraestructura Tecnológica y Telecomunicaciones	Utiliza el conocimiento adquirido en el tiempo para dar un mayor apoyo en las actividades de Operación de servicios de Infraestructura Tecnológica y Telecomunicaciones.	Desempeña sus conocimientos con exactitud y si no conoce un tema específico investiga y se actualiza sobre las actividades de operación de servicios de Infraestructura Tecnológica y Telecomunicaciones
Soporte de servicios de infraestructura tecnológica y telecomunicaciones	Conocimiento básico en el soporte de servicios Infraestructura Tecnológica y Telecomunicaciones	Utiliza el conocimiento adquirido en el tiempo para dar un mayor apoyo en las actividades de soporte de servicios de Infraestructura Tecnológica y Telecomunicaciones.	Desempeña sus conocimientos con exactitud y si no conoce un tema específico investiga y se actualiza sobre las actividades de soporte de servicios de Infraestructura Tecnológica y Telecomunicaciones

Competencias Especializadas del DRT

23. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **Glosario de conceptos de Análisis Ocupacional**, Área de Instrumentación Tecnológica, Proceso de Eficiencia y Organización del Trabajo de la Dirección General de Servicio Civil.
- <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/59513/MORUNO%20-%20Elaboraci%C3%B3n%20del%20Diccionario%20de%20Competencias%20y%20el%20Perfil%20B%C3%A1sico%20de%20un%20puesto%20tipo%20en%20el%20%C3%81....pdf?sequence=4>

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN
HOJA DE REVISIÓN Y ACEPTACIÓN**

**Manual de Perfiles y Competencias DIG
CÓDIGO: DVM-A-DIG-MAN-12**

ACTUALIZADO POR:

Marianella Cascante Otárola

Tanya Carrera Molina

Carlos Cedas Gamboa

Germán Peraza Castro

Ronny Rojas Vargas

Alberto Contreras Cruz

Marlon Vázquez Vázquez

Shirley Calvo Bolívar

NOMBRE

FIRMA

FECHA: Setiembre, 2021

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN
HOJA DE REVISIÓN Y ACEPTACIÓN**

Manual de Perfiles y Competencias DIG
CÓDIGO: DVM-A-DIG-MAN-12

REVISADO POR:

Jenny Navarro Blanco

Gabriel Dennis Dennis

Berny Salazar Rojas

Stephanie Carvajal Miranda

John Mehlbaum Ucanan

Kattia Paniagua Alfaro

NOMBRE

FIRMA

APROBADO POR:

Jose Sandi Zuniga

NOMBRE

FIRMA

FECHA: Setiembre, 2021