

ACUERDO NÚMERO PDH-083-2021

EL PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

CONSIDERANDO

Que de conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala y el Decreto número 54-86 del Congreso de la República y su reforma, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, el Procurador es un Comisionado del Congreso de la República para la Defensa de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, así como en los tratados y convenios internacionales aceptados y ratificados por Guatemala, y que su actuación no está supeditada a Organismo, Institución o funcionario alguno, debiendo actuar con absoluta independencia.

CONSIDERANDO

Que de manera progresiva se ha establecido la normativa que regula la estructura organizacional de la Procuraduría de los Derechos Humanos establecida en el Acuerdo Número SG-084-2020 del Procurador de los Derechos Humanos, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos y el Acuerdo Número SG-098-2020 del Procurador de los Derechos Humanos, Manual de Organización y Funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

CONSIDERANDO

Que mediante el Acuerdo Número SG-105-2020 del Procurador de los Derechos Humanos se aprobó el procedimiento de actualización de Manual de puestos y perfiles en cumplimiento de la implementación progresiva del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos. Por lo que, es indispensable la aprobación progresiva de los Manuales de Puestos y Perfiles por Unidad, como lo es el Manual de Puestos y Perfiles de la Dirección de Tecnologías de la Información.



Augusto Jordan Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos

POR TANTO:

Con base en lo considerado, los artículos: 274 y 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 8, 13 y 14 de Decreto Número 54-86 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos; 58 y 60 del Acuerdo Número SG-084-2020 del Procurador de los Derechos Humanos, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos; Acuerdo Número SG-096-2020 del Procurador de los Derechos Humanos; Acuerdo Número PDH-020-2021 del Procurador de los Derechos Humanos.

ACUERDA:

APROBACIÓN DEL MANUAL DE PUESTOS Y PERFILES DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



ARTÍCULO 1. OBJETO. El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar el manual de puestos y perfiles de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

ARTÍCULO 2. APROBACIÓN. Se aprueba el Manual de Puestos y Perfiles de la Dirección de Tecnologías de la Información de la Procuraduría de los Derechos Humanos que consta de cuarenta y cuatro (44) hojas útiles únicamente en su lado anverso que se adjuntan y forman parte del presente Acuerdo.

ARTÍCULO 3. IMPLEMENTACIÓN DEL ACUERDO. La implementación del presente Acuerdo, será de manera progresiva conforme las condiciones presupuestarias, financieras, administrativas y de personal, debiéndose adaptar la normativa e instrumentos técnicos de la Procuraduría de los Derechos Humanos a lo contenido en éste.

ARTÍCULO 4. ACCIONES ADMINISTRATIVAS. Queda a cargo de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional y Dirección de Recursos Humanos, la realización de todas las acciones, que, en materia de su competencia, sean necesarias para el cumplimiento de lo establecido en el presente Acuerdo.

ARTÍCULO 5. CASOS NO PREVISTOS. Los casos no contemplados en este Acuerdo y las dudas respecto a su interpretación y aplicación serán resueltos por el/la Procurador/a de los Derechos Humanos.

ARTÍCULO 6. VIGENCIA. El presente Acuerdo cobra vigencia el veintinueve de abril de dos mil veintiuno. Comuníquese a todas las Unidades de la Procuraduría de los Derechos Humanos por los medios internos que posea la Institución para los efectos legales correspondientes.

Dado en la Ciudad de Guatemala, el veintinueve de abril de dos mil veintiuno.


AUGUSTO JORDAN RODAS ANDRADE
PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS




CLAUDIA EUGENIA CABALLEROS ORDÓÑEZ
SECRETARIA GENERAL
PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS



Augusto Jordan Rodas Andrad
Procurador de los Derechos Humanos



PROCURADOR DE LOS
DERECHOS HUMANOS

Manual de Puestos y Perfiles

Dirección de Tecnologías de la Información

2021



ÍNDICE

ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN.....	4
NORMATIVA.....	5
ALCANCE	5
OBJETIVOS.....	6
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL.....	7
DIRECTOR/A DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	7
DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL.....	11
TÉCNICO/A ADMINISTRATIVO/A DE DIRECCIÓN	11
DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL.....	14
SECRETARIO/A DE DIRECCIÓN	14
DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL.....	16
JEFE/A DE DEPARTAMENTO	16
DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL.....	19
TÉCNICO/A ESPECIALIZADO/A DE DEPARTAMENTO	19
DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL.....	22
ANALISTA DE DEPARTAMENTO.....	22
DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL.....	25
TÉCNICO/A DE DEPARTAMENTO	25
DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL.....	28
JEFE/A DE DEPARTAMENTO	28
DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL.....	32
TÉCNICO/A ESPECIALIZADO/A DE DEPARTAMENTO	32
DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL.....	35

TÉCNICO/A DE DEPARTAMENTO	35
DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL.....	38
JEFE/A DE DEPARTAMENTO.....	38
DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL.....	41
TÉCNICO/A DE DEPARTAMENTO	41
CUADRO DE APROBACIÓN	44

INTRODUCCIÓN

Con fundamento en las atribuciones del Procurador de Derechos Humanos contempladas en los artículos 274 y 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala y el Decreto No. 54-86 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, así como del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Acuerdo del Procurador de los Derechos Humanos No. SG-84-2020 y sus reformas; el Manual de Organización y Funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Acuerdo del Procurador de los Derechos Humanos No. SG-98-2020; y la Aprobación de la Estructura de Puestos de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Acuerdo del Procurador de los Derechos Humanos No. PDH-020-2021, se presenta el Manual de Puestos y Perfiles de la Dirección de Tecnologías de la Información para aplicación del personal que conforma dicha Dirección y sus Unidades correspondientes.

La vigencia del presente Manual será a partir de lo establecido en el Acuerdo de Aprobación del Procurador de los Derechos Humanos, el cual será revisado y actualizado por lo menos una vez al año y/o de acuerdo con los requerimientos de las autoridades de la Institución.

NORMATIVA

- Acuerdo del Procurador de los Derechos Humanos No. SG-84-2020. Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Acuerdo del Procurador de los Derechos Humanos No. SG -096-2020, Aprobar el Plan de Implementación del Acuerdo del Procurador de los Derechos Humanos No. SG-84-2020 del Procurador de los Derechos Humanos.
- Acuerdo del Procurador de los Derechos Humanos No. SG-98-2020, Manual de Organización y Funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Acuerdo del Procurador de los Derechos Humanos No. PDH-020-2021. Aprobación de la Estructura de Puestos de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

ALCANCE

El alcance del Manual de Puestos y Perfiles Versión 1 es de observancia y uso general, aplica a todas la Unidades que comprenden la Procuraduría de los Derechos Humanos. En específico está dirigido al personal que integra la Unidad que corresponde con el fin de coadyuvar, mediante las atribuciones, al logro de objetivos y funciones que establece la normativa interna de la institución.

OBJETIVOS

Los siguientes son los objetivos del manual de puestos y perfiles de la Dirección de Tecnologías de la Información.

OBJETIVO GENERAL

Establecer un documento administrativo de uso Institucional que describa las atribuciones de los puestos de la Dirección de Tecnologías de la Información, de acuerdo a la estructura organizacional y de puestos aprobada de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer los objetivos y funciones de puestos de la Dirección de Tecnologías de la Información de acuerdo a la estructura organizativa y de puestos de la Procuraduría de los Derechos Humanos, para el desempeño eficiente del personal.
- Definir un documento de orientación y uso para el personal que integra la Procuraduría de los Derechos Humanos, en el desarrollo del puesto asignado.

DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL

Los siguientes son los descriptores de puesto y perfil según Estructura aprobada por la Autoridad de cada área y el Procurador de los Derechos Humanos.

TÍTULO FUNCIONAL DEL PUESTO

DIRECTOR/A DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y PERFIL

IDENTIFICACIÓN

	1.1 Título Nominal del Puesto	DRRHH
	1.2 Título Funcional del Puesto	Director/a de Tecnologías de la Información
Ubicación específica del puesto	1.3 Unidad 1:	N/A
	1.4 Unidad 2:	Dirección Tecnologías de la Información
	1.5 Unidad 3:	Gerencia Administrativa Financiera
	1.6 Jefe/a Inmediato/a Superior:	Procurador/a de los Derechos Humanos Gerente/a Administrativo/a Financiero/a
	1.7 Puestos que le reportan:	Jefe/a de Departamento (3) Técnico/a Administrativo/a de Dirección Secretario/a de Dirección

OBJETIVO DEL PUESTO:

Dirigir la implementación del objetivo y funciones de la Dirección de Tecnologías de la Información establecidas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento y normativa aplicable, conforme a los lineamientos proporcionados por los entes rectores sobre la materia.

ATRIBUCIONES:

- Gestionar la infraestructura y los recursos de tecnología y comunicaciones para el desarrollo tecnológico de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Brindar lineamientos para establecer y aplicar procedimientos que permitan administrar la infraestructura para el resguardo de los activos de información y comunicaciones.
- Brindar análisis de las necesidades institucionales y dictámenes necesarios, en el marco de su competencia, para la adquisición, renta, ampliación y modificación de equipos, instalaciones, aplicaciones de computadora

y demás servicios de tecnología y comunicaciones.

- Brindar lineamientos para el desarrollo de sistemas de información que automaticen y mejoren el desempeño de las funciones de las Unidades de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Brindar lineamientos para definir criterios y verificar el cumplimiento de los mecanismos de disponibilidad, y seguridad de acceso a la información contenida en los sistemas que utiliza la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Brindar lineamientos para la asistencia y soporte técnico a las Unidades de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Establecer los requerimientos y especificaciones técnicas de los bienes y servicios de tecnología en coordinación con las Unidades correspondientes.
- Brindar lineamiento para la gestión de los usuarios de los diferentes sistemas utilizados en la Procuraduría de los Derechos Humanos, con base en los requerimientos y necesidades institucionales.
- Brindar lineamientos para que se cumplan las funciones y deberes innatos en materia de tecnología.
- Coordinar con las Unidades correspondientes las acciones necesarias para el cumplimiento de los procedimientos y lineamientos establecidos, en el marco de su competencia.
- Dar seguimiento a los lineamientos establecidos por la Gerencia Administrativa Financiera, en materia de su competencia.
- Coordinar la atención de las solicitudes de la Unidad de Información Pública de la Procuraduría de los Derechos Humanos en la forma y plazo requerido. Así mismo, proporcionar la información pública de oficio de conformidad con su competencia como sujeto obligado, cuando corresponda.
- Formular los procesos en materia de su competencia, en el marco del Plan Presupuesto, que estén relacionados con las metas institucionales, así como de cooperación internacional, cuando corresponda.
- Brindar apoyo y asesoría institucional en todo lo relacionado a las soluciones integrales en materia de tecnologías de la información.
- Realizar evaluaciones de desempeño al personal a su cargo.
- Cumplir con los términos de referencia con base al contrato de trabajo celebrado con la Institución en cuanto a asistencia, puntualidad y cumplimiento de atribuciones.
- Conocer y cumplir con las normas, políticas y procedimientos de la Institución.
- Todas aquellas atribuciones que la Gerencia Administrativa Financiera o el/la Procurador/a de los Derechos Humanos solicite para cumplir con los objetivos institucionales.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

NIVEL DE EDUCACIÓN REQUERIDA:

Profesional Universitario/a Graduado/a de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas, Informática y Ciencias de la Computación, Licenciatura en Administración de Sistemas de Información, Licenciatura en alguna rama de Sistemas, Informática o Ciencias de la Computación o carrera afín, con colegiado activo.

- Indispensable idioma inglés hablado y escrito.
- De preferencia Postgrado relacionado al puesto.

Este puesto se considera de confianza de acuerdo con normativa interna, por lo que el/la Procurador/a de los Derechos Humanos, puede nombrar y/o autorizar.

EXPERIENCIA REQUERIDA:

5 años de experiencia laboral en atribuciones similares al puesto.

Conocimientos en:

- Derechos Humanos
- Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones
- Manejo y administración de Tecnologías de la Información

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:

Condiciones de Trabajo:

- Trabajo de Oficina
- Participación en actividades de observancia
- Disponibilidad de horario
- Disponibilidad para viajar
- Jornada Laboral Ordinaria

Coordinación:

- Regular contacto con subordinados y/o departamentos

Manejo de Información:

- Amplio y completo acceso, máxima honestidad
- Amplio y sin límites el acceso a información confidencial

Supervisión:

- Inmediata, unidad, trabajo administrativo
- Directo departamento, responsabilidad sobre resultados
- Dirige la operación de dos o más áreas

HABILIDADES:

Personales:

- Buenas relaciones interpersonales
- Habilidad organizativa y gerencial
- Liderazgo
- Negociación y manejo de conflictos
- Comunicación asertiva
- Administración de personal
- Capacidad de análisis
- Capacidad de toma de decisiones
- Compromiso y responsabilidad
- Dinámico/a y proactivo/a

- Trabajo en equipo
- Trabajo bajo presión
- Pensamiento estratégico, crítico, creativo y propositivo
- Compromiso con las metas y objetivos de la Institución
- Flexibilidad en la disposición de su tiempo

Técnicas:

- Manejo de equipo informático y sus aplicaciones
- Procesos y procedimientos
- Gestión por resultados (PpR)
- Manejo de información pública de oficio
- Gestión y administración de proyectos
- Gestión de programas
- Gestión y administración de recursos humanos
- Gestión técnica, logística y administrativa

DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL

Los siguientes son los descriptores de puesto y perfil según Estructura aprobada por la Autoridad de cada área y el Procurador de los Derechos Humanos.

TÍTULO FUNCIONAL DEL PUESTO

TÉCNICO/A ADMINISTRATIVO/A DE DIRECCIÓN

DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y PERFIL

IDENTIFICACIÓN

	1.1 Título Nominal del Puesto	DRRHH
	1.2 Título Funcional del Puesto	Técnico/a Administrativo/a de Dirección
Ubicación específica del puesto	1.3 Unidad 1:	NA
	1.4 Unidad 2:	NA
	1.5 Unidad 3:	Dirección de Tecnologías de la Información
	1.6 Jefe/a Inmediato/a Superior:	Director/a de Tecnologías de la Información
	1.7 Puestos que le reportan:	N/A

OBJETIVO DEL PUESTO:

Brindar el soporte requerido en la gestión técnica, administrativa y operativa de la Dirección de Tecnologías de la Información.

ATRIBUCIONES:

- Apoyar y brindar asistencia técnica y logística en la coordinación y ejecución y sistematización de la gestión administrativa-operativa de las diferentes áreas que componen la Dirección y actividades especiales.
- Administrar, sistematizar y registrar la gestión documental técnica-administrativa de las diferentes áreas que componen la Dirección.
- Gestionar actividades y tareas técnicas específicas, relacionadas a las tecnologías de la información y comunicación, de acuerdo a la naturaleza de su puesto.
- Todas aquellas funciones que le soliciten los Departamentos que integran a la Dirección para cumplir con los objetivos institucionales, de acuerdo a la naturaleza de su puesto.
- Todas aquellas funciones que el/la Director/a de Tecnologías de la Información le solicite para cumplir con los objetivos institucionales.
- Otras atribuciones asignadas por las autoridades superiores y que por su naturaleza sean de su competencia.

Augusto Jordan Rodas Andrade

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

NIVEL DE EDUCACIÓN REQUERIDA:

Primer año aprobado de carrera universitaria en Administración de Informática y Recursos Humanos o carrera afín con énfasis en informática, tecnología o áreas relacionadas.

- De preferencia conocimiento de idioma inglés técnico.

EXPERIENCIA REQUERIDA:

3 años de experiencia laboral en atribuciones similares al puesto.

- Experiencia en administración de recursos, logística y sistematización de registros y controles internos en área de tecnología o informática.

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:

Condiciones de Trabajo:

- Trabajo de Oficina
- Disponibilidad de horario
- Jornada Laboral Ordinaria

Coordinación:

- Contacto dentro de un departamento / asuntos rutina

Manejo de Información:

- Amplio y completo acceso, máxima honestidad
- Amplio y sin límites el acceso a información confidencial

Supervisión:

- No tiene supervisión

HABILIDADES:

Personales:

- Buenas relaciones interpersonales
- Comunicación asertiva
- Capacidad de análisis
- Capacidad de toma de decisiones
- Compromiso y responsabilidad
- Dinámico/a y proactivo/a
- Creativo/a
- Trabajo en equipo
- Trabajo bajo presión

Técnicas:

- Herramientas de software
- Manejo y gestión de recursos
- Habilidad de registro e ingreso de datos
- Controles técnicos-administrativos
- Capacidad para administración
- Gestión por resultados (PpR)

DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL

Los siguientes son los descriptores de puesto y perfil según Estructura aprobada por la Autoridad de cada área y el Procurador de los Derechos Humanos.

TÍTULO FUNCIONAL DEL PUESTO

SECRETARIO/A DE DIRECCIÓN

DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y PERFIL

IDENTIFICACIÓN

	1.1 Título Nominal del Puesto	DRRHH
	1.2 Título Funcional del Puesto	Secretario/a de Dirección
Ubicación específica del puesto	1.3 Unidad 1:	NA
	1.4 Unidad 2:	NA
	1.5 Unidad 3:	Dirección de Tecnologías de la Información
	1.6 Jefe/a Inmediato/a Superior:	Director/a de Tecnologías de la Información
	1.7 Puestos que le reportan:	N/A

OBJETIVO DEL PUESTO:

Brindar el soporte y asistencia secretarial para resguardo del archivo y correspondencia de la Dirección de Tecnologías de la Información.

ATRIBUCIONES:

- Entregar y distribuir la correspondencia generada en la Dirección, hacia las diferentes Unidades Administrativas de la Institución.
- Mantener al día y resguardar el archivo de la Dirección.
- Mantener al día la agenda de reuniones de todo el personal de la Dirección.
- Llevar el control del inventario de insumos y equipos de oficina al servicio de la Dirección (con base a las tarjetas de responsabilidad de todo el personal de las diferentes áreas).
- Todas aquellas funciones que le soliciten los Departamentos que integran a la Dirección para cumplir con los objetivos institucionales.
- Todas aquellas funciones que el/la Director/a de Tecnologías de la Información le solicite para cumplir con los objetivos institucionales.
- Otras atribuciones asignadas por las autoridades superiores y que por su naturaleza sean de su competencia.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

NIVEL DE EDUCACIÓN REQUERIDA:

Título o diploma de ciclo diversificado como Secretario/a Comercial o Bilingüe con orientación en computación o carrera afín.

- De preferencia conocimiento de idioma inglés técnico, para cuando sea Secretario/a Comercial.

EXPERIENCIA REQUERIDA:

1 año de experiencia laboral en atribuciones similares al puesto.

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:

Condiciones de Trabajo:

- Trabajo de Oficina
- Disponibilidad de horario
- Jornada Laboral Ordinaria

Coordinación:

- Ninguna o muy poca

Manejo de Información:

- Ocasionalmente trabaja con datos confidenciales

Supervisión:

- No tiene supervisión.

HABILIDADES:

Personales:

- Comunicación asertiva
- Capacidad de análisis
- Compromiso y responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Trabajo bajo presión
- Orden y limpieza

Técnicas:

- Herramientas de software
- Manejo de técnicas de archivo

DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL

Los siguientes son los descriptores de puesto y perfil según Estructura aprobada por la Autoridad de cada área y el Procurador de los Derechos Humanos.

TÍTULO FUNCIONAL DEL PUESTO

JEFE/A DE DEPARTAMENTO

DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y PERFIL

IDENTIFICACIÓN

	1.1 Título Nominal del Puesto	DRRHH
	1.2 Título Funcional del Puesto	Jefe/a de Departamento
Ubicación específica del puesto	1.3 Unidad 1:	N/A
	1.4 Unidad 2:	Departamento de Desarrollo de Sistemas
	1.5 Unidad 3:	Dirección de Tecnologías de la Información
	1.6 Jefe/a Inmediato/a Superior:	Director/a de Tecnologías de la Información
	1.7 Puestos que le reportan:	Técnico/a Especializado/a de Departamento Analista de Departamento Técnico/a de Departamento

OBJETIVO DEL PUESTO:

Planificar, dirigir, supervisar y controlar los proyectos de desarrollo y mantenimiento de los Sistemas de Información, para apoyar a los usuarios de las distintas unidades administrativas, en sus labores cotidianas.

ATRIBUCIONES:

- Establecer lineamientos para mantener, actualizar y verificar las metodologías y procesos del análisis, diseño, programación, implementación, funcionamiento y administración de los sistemas y bases de datos utilizados en la Institución.
- Evaluar y planificar el desarrollo de nuevas Aplicaciones Informáticas que puedan ser requeridas para servicio de la Institución.
- Planificar, organizar y controlar la implementación de los Sistemas Informáticos.
- Planificar las actividades y recursos de los proyectos de desarrollo de Sistemas de Información.
- Participar en reuniones de coordinación de proyectos de sistemas.
- Administrar la documentación de los Sistemas de Información.
- Asegurar el buen funcionamiento de las aplicaciones.

- Atender y resolver consultas de los usuarios de las distintas aplicaciones informáticas, desarrolladas en el Departamento de Desarrollo de Sistemas.
- Brindar apoyo y asesoría institucional en todo lo relacionado con las aplicaciones que puedan ser implementadas o que ya estén funcionando y hayan sido o sean desarrolladas por este Departamento.
- Todas aquellas funciones que el/la Director/a de Tecnologías de la Información le solicite para cumplir con los objetivos institucionales.
- Otras atribuciones asignadas por las autoridades superiores y que por su naturaleza sean de su competencia.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

NIVEL DE EDUCACIÓN REQUERIDA:

Profesional Universitario/a Graduado/a de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas, Informática y Ciencias de la Computación, Licenciatura en Administración de Sistemas de Información, Licenciatura en alguna rama de Sistemas, Informática, Ciencias de la Computación o carrera afín, con colegiado activo.

EXPERIENCIA REQUERIDA:

5 años experiencia laboral en atribuciones similares al puesto.

- Experiencia en análisis, diseño y programación de sistemas, bases de datos y desarrollo en plataformas LAMPP (Linux, Apache, MySQL y PHP).
- Experiencia en al menos 2 proyectos de implantación de soluciones integrales de sistemas.

Conocimientos en:

- Conocimientos del idioma inglés, escrito y hablado.
- Conocimiento de la plataforma LAMPP (Linux, Apache, MySQL y PHP).
- Conocimiento de lenguajes SQL.
- Conocimiento de PHP, Java y otros lenguajes de programación.
- Conocimiento en administración de servidores.

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:

Condiciones de Trabajo:

- Trabajo de Oficina
- Disponibilidad de horario
- Disponibilidad para viajar
- Jornada Laboral Ordinaria

Coordinación:

- Contacto dentro de un departamento / asuntos rutina
- Regular contacto con subordinados y/o departamentos

Manejo de Información:

- Amplio y completo acceso, máxima honestidad
- Amplio y sin límites el acceso a información confidencial

Supervisión:

- Inmediata, unidad, trabajo administrativo
- Directo Departamento, responsabilidad sobre resultados
- Dirige la operación de una división

HABILIDADES:

Personales:

- Trabajo en equipo
- Comunicación asertiva
- Buenas relaciones interpersonales
- Compromiso y responsabilidad
- Dinámico/a y proactivo/a

Técnicas:

- Capacidad de análisis
- Capacidad de toma de decisiones
- Trabajo bajo presión

DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL

Los siguientes son los descriptores de puesto y perfil según Estructura aprobada por la Autoridad de cada área y el Procurador de los Derechos Humanos.

TÍTULO FUNCIONAL DEL PUESTO

TÉCNICO/A ESPECIALIZADO/A DE DEPARTAMENTO

DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y PERFIL

IDENTIFICACIÓN

	1.1 Título Nominal del Puesto	DRRHH
	1.2 Título Funcional del Puesto	Técnico/a Especializado/a de Departamento
Ubicación específica del puesto	1.3 Unidad 1:	N/A
	1.4 Unidad 2:	Departamento de Desarrollo de Sistemas
	1.5 Unidad 3:	Dirección de Tecnologías de la Información
	1.6 Jefe/a Inmediato/a Superior:	Jefe/a de Departamento
	1.7 Puestos que le reportan:	N/A

OBJETIVO DEL PUESTO:

Apoyar en los procesos de análisis y diseño de posibles soluciones a las solicitudes de sistemas de las diferentes Unidades. Así como, realizar diseño y desarrollo de nuevas aplicaciones y mantenimiento a las aplicaciones existentes.

ATRIBUCIONES:

- Mantener el funcionamiento total, accesible y disponible de los sistemas y aplicaciones web.
- Analizar los procesos candidatos a ser sistematizados.
- Diseñar, programar e implementar nuevas aplicaciones para el uso interno de la Institución.
- Programar e implementar nuevas funcionalidades para aplicaciones desarrolladas por la Institución (diseño, programación, revisión de código y pruebas).
- Preparar documentación técnica necesaria para el apoyo de nuevas funcionalidades dentro del software de las aplicaciones.
- Revisar el código y diseño de las aplicaciones.
- Capacitar a usuarios de las aplicaciones a implementar e implementadas.
- Otras atribuciones asignadas por las autoridades superiores y que por su naturaleza sean de su competencia.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

NIVEL DE EDUCACIÓN REQUERIDA:

Pensum cerrado de Licenciatura o de Ingeniería en Sistemas, Informática y Ciencias de la Computación, Licenciatura en Administración de Sistemas de Información, Licenciatura en alguna rama de Sistemas, Informática, Ciencias de la Computación o carrera afín.

EXPERIENCIA REQUERIDA:

3 años de experiencia laboral en el área de desarrollo de aplicaciones y manejo de servidores.

Conocimientos en:

- Conocimientos del idioma inglés, escrito y hablado.
- Conocimiento en administración de servidores.
- Conocimientos de PHP y MySQL.
- Programación del lado del cliente: JavaScript y JQuery.
- Photoshop, o conocimiento en diseño y manipulación de imágenes.
- Conocimientos básicos de BootStrap, Flash.
- Conocimiento de la plataforma LAMPP (Linux, Apache, MySQL y PHP).
- Conocimientos de SEO, de preferencia.

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:

Condiciones de Trabajo:

- Trabajo de Oficina
- Disponibilidad de horario
- Disponibilidad para viajar
- Jornada Laboral Ordinaria

Coordinación:

- Contacto dentro de un departamento / asuntos rutina

Manejo de Información:

- Amplio y completo acceso, máxima honestidad

Supervisión:

- No tiene supervisión

HABILIDADES:

Personales:

- Trabajo en equipo
- Comunicación asertiva
- Buenas relaciones interpersonales
- Compromiso y responsabilidad
- Dinámico/a y proactivo/a

Técnicas:

- Capacidad de análisis
- Trabajo bajo presión

DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL

Los siguientes son los descriptores de puesto y perfil según Estructura aprobada por la Autoridad de cada área y el Procurador de los Derechos Humanos.

TÍTULO FUNCIONAL DEL PUESTO

ANALISTA DE DEPARTAMENTO

DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y PERFIL

IDENTIFICACIÓN

	1.1 Título Nominal del Puesto	DRRHH
	1.2 Título Funcional del Puesto	Analista de Departamento
Ubicación específica del puesto	1.3 Unidad 1:	N/A
	1.4 Unidad 2:	Departamento de Desarrollo de Sistemas
	1.5 Unidad 3:	Dirección de Tecnologías de la Información
	1.6 Jefe/a Inmediato/a Superior:	Jefe/a de Departamento
	1.7 Puestos que le reportan:	N/A

OBJETIVO DEL PUESTO:

Desarrollar aplicaciones y dar mantenimiento a las ya existentes usadas en la Institución, haciendo uso de las herramientas y metodologías adecuadas, con el fin de satisfacer los requerimientos de la información.

ATRIBUCIONES:

- Programar e implementar nuevas aplicaciones o nuevas funcionalidades a aplicaciones existentes desarrolladas en la Institución.
- Diseñar y desarrollar nuevas características para el usuario al momento de acompañar un nuevo desarrollo.
- Validar las entradas de los formularios para seguridad de los datos del sistema en el proceso de programación de nuevas aplicaciones o nuevas funcionalidades a aplicaciones existentes desarrolladas en la Institución.
- Diseñar y traducir el diseño a HTML y CSS (maquetación), generando en lo posible, código reutilizable.
- Estructurar los contenidos, asegurando la accesibilidad de las páginas (sistemas) y la viabilidad de la interfaz de usuario.
- Otras atribuciones asignadas por las autoridades superiores y que por su naturaleza sean de su competencia.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

NIVEL DE EDUCACIÓN REQUERIDA:

Cuarto año aprobado de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas, Informática y Ciencias de la Computación, Licenciatura en Administración de Sistemas de Información, Licenciatura en alguna rama de Sistemas, Informática, Ciencias de la Computación o carrera afín.

EXPERIENCIA REQUERIDA:

2 años de experiencia laboral en el área de desarrollo de aplicaciones web.

Conocimientos en:

- Conocimientos de PHP y MySQL
- Maquetación: HTML 5 y CSS3
- Conocimientos de la programación responsiva
- Programación del lado del cliente: JavaScript y JQuery
- Conocimientos básicos de BootStrap
- Flash
- Conocimientos de SEO, De preferencias

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:

Condiciones de Trabajo:

- Trabajo de Oficina
- Disponibilidad de horario
- Disponibilidad para viajar
- Jornada Laboral Ordinaria

Coordinación:

- Contacto dentro de un departamento / asuntos rutina

Manejo de Información:

- Amplio y completo acceso, máxima honestidad

Supervisión:

- No tiene supervisión

HABILIDADES:

Personales:

- Trabajo en equipo
- Comunicación asertiva
- Buenas relaciones interpersonales
- Compromiso y responsabilidad
- Dinámico/a y proactivo/a
- Creativo/a

Técnicas:

- Capacidad de análisis
- Trabajo bajo presión

DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL

Los siguientes son los descriptores de puesto y perfil según Estructura aprobada por la Autoridad de cada área y el Procurador de los Derechos Humanos.

TÍTULO FUNCIONAL DEL PUESTO

TÉCNICO/A DE DEPARTAMENTO

DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y PERFIL

IDENTIFICACIÓN

	1.1 Título Nominal del Puesto	DRRHH
	1.2 Título Funcional del Puesto	Técnico/a de Departamento
Ubicación específica del puesto	1.3 Unidad 1:	N/A
	1.4 Unidad 2:	Departamento de Desarrollo de Sistemas
	1.5 Unidad 3:	Dirección de Tecnologías de la Información
	1.6 Jefe/a Inmediato/a Superior:	Jefe/a de Departamento
	1.7 Puestos que le reportan:	N/A

OBJETIVO DEL PUESTO:

Ser responsable de garantizar y optimizar la seguridad, integridad y estabilidad de las bases de datos para que siempre estén disponibles, según la necesidad de la institución.

ATRIBUCIONES:

- Instalar, configurar y gestionar bases de datos.
- Definir el esquema de diccionario de datos.
- Realizar Backups y pruebas de recuperación de bases de datos.
- Implementar planes de mantenimiento en bases de datos.
- Planificar la capacidad y gestionar el crecimiento de las bases de datos.
- Realizar tareas de documentación relacionados con bases de datos.
- Analizar, desarrollar, probar y desplegar aplicaciones basadas en plataformas GIS.
- Otras atribuciones asignadas por las autoridades superiores y que por su naturaleza sean de su competencia.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

NIVEL DE EDUCACIÓN REQUERIDA:

Tercer año aprobado de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas, Informática y Ciencias de la Computación, Licenciatura en Administración de Sistemas de Información, Licenciatura en alguna rama de Sistemas, Informática, Ciencias de la Computación o carrera afín.

EXPERIENCIA REQUERIDA:

2 años de experiencia laboral como DBA junior para base de datos tipo Oracle / MySQL o puesto relacionado con atribuciones similares.

Conocimientos en:

- Conocimientos del idioma inglés, escrito y hablado.
- Conocimientos especializados en bases de datos relacionales, backup y recuperación de bases de datos.
- Conocimiento de lenguajes SQL.
- Conocimientos avanzados (De preferencias certificaciones) en administración de bases de datos.
- Conocimiento y manejo de herramientas Case, diagramas de flujo de datos y estándares de administración de bases de datos.

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:

Condiciones de Trabajo:

- Trabajo de Oficina
- Disponibilidad de horario
- Disponibilidad para viajar
- Jornada Laboral Ordinaria

Coordinación:

- Contacto dentro de un departamento / asuntos rutina

Manejo de Información:

- Regularmente trabaja con datos confidenciales importantes

Supervisión:

- No tiene supervisión

HABILIDADES:

Personales:

- Trabajo en equipo
- Comunicación asertiva
- Buenas relaciones interpersonales
- Compromiso y responsabilidad
- Dinámico/a y proactivo/a

Técnicas:

- Capacidad de análisis
- Trabajo bajo presión

DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL

Los siguientes son los descriptores de puesto y perfil según Estructura aprobada por la Autoridad de cada área y el Procurador de los Derechos Humanos.

TÍTULO FUNCIONAL DEL PUESTO

JEFE/A DE DEPARTAMENTO

DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y PERFIL

IDENTIFICACIÓN

	1.1 Título Nominal del Puesto	DRRHH
	1.2 Título Funcional del Puesto	Jefe/a de Departamento
Ubicación específica del puesto	1.3 Unidad 1:	NA
	1.4 Unidad 2:	Departamento de Operaciones TI
	1.5 Unidad 3:	Dirección de Tecnologías de la Información
	1.6 Jefe/a Inmediato/a Superior:	Director/a de Tecnologías de la Información
	1.7 Puestos que le reportan:	Técnico/a Especializado/a de Departamento Técnico/a de Departamento

OBJETIVO DEL PUESTO:

Implementar lineamientos, planificar, dirigir, supervisar, controlar, gestionar y administrar las tecnologías, infraestructura TI, servicios TI y comunicaciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

ATRIBUCIONES:

- Atender los diferentes requerimientos y necesidades de operatividad institucionales acorde a los recursos y aprobaciones que correspondan.
- Mantener la continuidad operativa de la infraestructura, servicios y gestión de redes, telecomunicaciones y seguridad TI.
- Coordinar la actividad laboral del Departamento de Operaciones TI.
- Organizar y planificar cambios, mejoras, atención de fallas, crecimiento y toda clase de requerimientos que tiendan a mantener la continuidad de las operaciones en materia de Tecnologías, Comunicaciones e Infraestructura TI.
- Atender todos los requerimientos de usuarios y Unidades a nivel nacional en materia de Tecnologías, Comunicaciones e Infraestructura TI.
- Identificar las mejores prácticas para la evaluación y solución de problemas de servicios e infraestructura en materia de Tecnologías y Comunicaciones.



- Coordinar y gestionar el funcionamiento del o los Data Center para garantizar la continuidad del funcionamiento de la Institución.
- Asumir el rol de Administrador local titular ante el Ministerio de Finanzas Públicas para la gestión de usuarios y funciones de los sistemas gubernamentales que utilice la Institución.
- Evaluar e informar de las necesidades y requerimientos para alcanzar los objetivos de la continuidad operativa de las Tecnologías, Comunicaciones e Infraestructura TI al servicio de la Institución.
- Brindar apoyo y asesoría institucional en todo lo relacionado a las diferentes soluciones que puedan ser implementadas o que ya estén funcionando en materia de tecnologías, infraestructura TI, servicios TI y comunicaciones.
- Todas aquellas funciones que el/la Director/a solicite para cumplir con los objetivos institucionales.
- Otras atribuciones asignadas por las autoridades superiores y que por su naturaleza sean de su competencia.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

NIVEL DE EDUCACIÓN REQUERIDA:

Profesional Universitario/a Graduado/a de Licenciatura o Ingeniería en Informática, Administración de Sistemas de Información, Administración de Sistemas, Ciencias de la Computación, Electrónica, Sistemas, Telecomunicaciones, Administración de Telecomunicaciones o carrera afín con colegiado activo.

- De preferencia cursos o diplomados de postgrado en áreas afines y de administración de proyectos/personal.
- Indispensable idioma inglés, escrito y hablado.

EXPERIENCIA REQUERIDA:

5 años de experiencia laboral en el área de operaciones o atribuciones similares al puesto.

- Experiencia en Administración y gestión de personal técnico, planeación estratégica, gestión por resultados (GpR), presupuesto por resultados (PpR) y logística.
- Experiencia en Redes, Telecomunicaciones, Infraestructura TI, Seguridad TI y Procesos.
- Experiencia en Gestión de Data Center.

Conocimientos en:

- Derechos Humanos
- Gestión de TI y Comunicaciones
- Gestión de riesgos
- Desarrollo de Sistemas
- Servicio y Soporte Técnico
- Seguridad TI
- Gestión de proveedores, servicios y licenciamientos en materia de TI

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:

Condiciones de Trabajo:

- Trabajo de Oficina
- Disponibilidad de horario
- Disponibilidad para viajar
- Jornada Laboral Ordinaria

Coordinación:

- Contacto dentro de un departamento / asuntos rutina
- Regular contacto con subordinados y/o departamentos
- Fuera y dentro de Institución, seguimiento políticas

Manejo de Información:

- Amplio y completo acceso, máxima honestidad
- Amplio y sin límites el acceso a información confidencial

Supervisión:

- Inmediata, unidad, trabajo administrativo
- Directo departamento, responsabilidad sobre resultados
- Dirige la operación de una división

HABILIDADES:

Personales:

- Buenas relaciones interpersonales
- Habilidad organizativa y gerencial
- Liderazgo
- Negociación y manejo de conflictos
- Comunicación asertiva
- Administración de personal
- Capacidad de análisis
- Capacidad de toma de decisiones
- Compromiso y responsabilidad
- Dinámico/a y proactivo/a
- Trabajo en equipo
- Trabajo bajo presión
- Capacidad de pensamiento estratégico, crítico, creativo y propositivo

Técnicas:

- Manejo y administración de Tecnologías de la Información
- Redes, telecomunicaciones y seguridad TI (informática)
- Bases de datos y lenguajes de programación
- Manejo de herramientas y equipo

- Gestión de Infraestructura TI (cableado estructurado, redes de voz y datos –Volp– y de telefonía análoga)
- Administración de códigos de color para redes de datos y voz (Volp) y de telefonía análoga
- Conocimientos sobre configuración de centrales telefónicas análogas, Ip e híbridas y otras tecnologías de reciente uso
- Procesos y procedimientos
- Gestión de programas y proyectos
- Gestión técnica, logística y administrativa
- Gestión y presupuesto por resultados (GpR y PpR)

DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL

Los siguientes son los descriptores de puesto y perfil según Estructura aprobada por la Autoridad de cada área y el Procurador de los Derechos Humanos.

TÍTULO FUNCIONAL DEL PUESTO

TÉCNICO/A ESPECIALIZADO/A DE DEPARTAMENTO

DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y PERFIL

IDENTIFICACIÓN

	1.1 Título Nominal del Puesto	DRRHH
	1.2 Título Funcional del Puesto	Técnico/a Especializado/a de Departamento
Ubicación específica del puesto	1.3 Unidad 1:	NA
	1.4 Unidad 2:	Departamento de Operaciones TI
	1.5 Unidad 3:	Dirección de Tecnologías de la Información
	1.6 Jefe/a Inmediato/a Superior:	Jefe/a de Departamento
	1.7 Puestos que le reportan:	NA

OBJETIVO DEL PUESTO:

Gestionar, diseñar, implementar y supervisar la continuidad operativa de la Infraestructura TI o de las redes, telecomunicaciones y seguridad TI.

ATRIBUCIONES:

- Supervisar y coordinar el correcto funcionamiento de las redes, telecomunicaciones y seguridad TI.
- Supervisar y coordinar el correcto funcionamiento de la infraestructura TI (instalaciones).
- Administrar el o los Data Center al servicio de la Institución.
- Administrar la infraestructura TI (instalaciones).
- Diseñar, desarrollar e implantar redes y sistemas de telecomunicación y seguridad TI para la institución.
- Diseñar, desarrollar e implementar infraestructura TI (instalaciones) para la institución.
- Atender los requerimientos de la Institución en redes, telecomunicaciones y seguridad TI.
- Atender los requerimientos de la Institución en infraestructura TI (instalaciones).
- Administrar y coordinar proyectos a su cargo.

- Asumir el rol de Administrador local suplente ante el Ministerio de Finanzas Públicas para la gestión de usuarios y funciones de los sistemas gubernamentales que utilice la Institución.
- Todas aquellas funciones que el/la Jefe/a de Departamento solicite para cumplir con los objetivos institucionales.
- Todas aquellas funciones que el/la Director/a solicite para cumplir con los objetivos institucionales.
- Otras atribuciones asignadas por las autoridades superiores y que por su naturaleza sean de su competencia.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

NIVEL DE EDUCACIÓN REQUERIDA:

Pensum cerrado de Licenciatura o de Ingeniería en Telecomunicaciones, Electrónica, Sistemas, Informática, Administración de Telecomunicaciones o carrera afín al puesto.

- De preferencia idioma inglés, escrito y hablado.
- Indispensable dominio de inglés técnico en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

EXPERIENCIA REQUERIDA:

5 años de experiencia laboral en el área de operaciones, redes, telecomunicaciones, seguridad TI, administración de Data Center, procesos, infraestructura TI o en atribuciones similares al puesto.

Conocimientos en:

- Derechos Humanos
- Gestión de programas y proyectos
- Gestión técnica, logística y administrativa
- Gestión de TI y Comunicaciones
- Gestión de riesgos
- Seguridad TI
- Infraestructura TI

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:

Condiciones de Trabajo:

- Trabajo de Oficina
- Disponibilidad de horario
- Disponibilidad para viajar
- Jornada Laboral Ordinaria

Coordinación:

- Contacto dentro de un departamento / asuntos rutina
- Regular contacto con subordinados y/o departamentos

Manejo de Información:

- Amplio y completo acceso, máxima honestidad

- Amplio y sin límites el acceso a información confidencial en materia de Tecnologías de la Información

Supervisión:

- No tiene supervisión

HABILIDADES:

Personales:

- Buenas relaciones interpersonales
- Habilidad organizativa y gerencial
- Liderazgo
- Comunicación asertiva
- Administración de personal
- Capacidad de análisis
- Capacidad de toma de decisiones
- Compromiso y responsabilidad
- Dinámico/a y proactivo/a
- Trabajo en equipo
- Trabajo bajo presión
- Capacidad de pensamiento estratégico, crítico, creativo y propositivo

Técnicas:

- Herramientas de software
- Electrónica básica, redes
- Configuración de sistemas de comunicación y telefonía
- Administración de servidores, espacios para almacenamiento, conocimientos sobre Cloud Computing
- Capacidad para administración de personal técnico
- Manejo de herramientas y equipo
- Gestión de Infraestructura TI (cableado estructurado, redes de voz y datos –Voip– y de telefonía análoga)
- Administración de códigos de color para redes de datos y voz (Voip) y de telefonía análoga.
- Conocimientos sobre configuración de centrales telefónicas análogas, Ip e híbridas y otras tecnologías de reciente uso
- Procesos y procedimientos

DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL

Los siguientes son los descriptores de puesto y perfil según Estructura aprobada por la Autoridad de cada área y el Procurador de los Derechos Humanos.

TÍTULO FUNCIONAL DEL PUESTO

TÉCNICO/A DE DEPARTAMENTO

DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y PERFIL

IDENTIFICACIÓN

	1.1 Título Nominal del Puesto	DRRHH
	1.2 Título Funcional del Puesto	Técnico/a de Departamento
Ubicación específica del puesto	1.3 Unidad 1:	NA
	1.4 Unidad 2:	Departamento de Operaciones TI
	1.5 Unidad 3:	Dirección de Tecnologías de la Información
	1.6 Jefe/a Inmediato/a Superior:	Jefe/a de Departamento
	1.7 Puestos que le reportan:	N/A

OBJETIVO DEL PUESTO:

Mantener la continuidad y funcionamiento de la infraestructura TI (instalaciones de redes y telecomunicaciones) de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

ATRIBUCIONES:

- Atender los requerimientos de crecimiento para actualizar los esquemas de infraestructura y realizar mantenimiento, modificación y traslado, acorde a los recursos y aprobaciones que correspondan.
- Fortalecer la actividad del diseño, evaluación y desarrollo de instalaciones técnicas de voz y datos (Volp).
- Establecer, evaluar y ejecutar análisis para la revisión, diseño y reparación de las instalaciones físicas de red y telefonía de la Institución.
- Determinar y monitorear actividades de instalación y configuración de infraestructura de redes de voz y datos (Volp), realizada por personal técnico de proveedores de los contratos vigentes para mantenimiento y/o nuevas instalaciones en materia de Infraestructura TI.
- Proponer y monitorear planes de certificación de puntos de red Volp y de telefonía análoga.
- Realizar y dar cumplimiento a todas las actividades relacionadas con la Infraestructura TI.
- Todas aquellas funciones que el/la Jefe/a de Departamento, le solicite para cumplir con los objetivos institucionales.

- Todas aquellas funciones que el/la Director/a de Tecnologías de la Información, le solicite para cumplir con los objetivos institucionales.
- Otras atribuciones asignadas por las autoridades superiores y que por su naturaleza sean de su competencia.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

NIVEL DE EDUCACIÓN REQUERIDA:

Título o diploma de ciclo diversificado de Bachiller en Computación o formación técnica o especializada en cableado estructurado, Volp, administración de redes; o diplomas y certificaciones relacionadas.

- De preferencia contar con un año aprobado de estudios universitarios de Licenciatura o Ingeniería relacionados al puesto.
- De preferencia dominio de idioma inglés técnico.

EXPERIENCIA REQUERIDA:

2 años de experiencia laboral en atribuciones relacionadas al puesto.

- Experiencia en instalaciones, administración y certificación de cableado estructurado, redes e instalaciones Volp y de telefonía análoga.

Conocimientos en:

- Gestión de Infraestructura TI
- Cableado estructurado
- Telefonía VoIP y análoga

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:

Condiciones de Trabajo:

- Trabajo de Oficina y campo
- Disponibilidad de horario
- Disponibilidad para viajar
- Jornada Laboral Ordinaria

Coordinación:

- Contacto dentro de un departamento / asuntos rutina
- Fuera y dentro de Institución, seguimiento políticas

Manejo de Información:

- Amplio y completo acceso, máxima honestidad
- Amplio y sin límites el acceso a información confidencial

Supervisión:

- No tiene supervisión

HABILIDADES:

Personales:

- Buenas relaciones interpersonales
- Comunicación asertiva
- Capacidad de análisis
- Capacidad de toma de decisiones
- Compromiso y responsabilidad
- Dinámico/a y proactivo/a
- Creativo/a
- Trabajo en equipo
- Trabajo bajo presión
- Capacidad de pensamiento estratégico, crítico, creativo y propositivo

Técnicas:

- Herramientas de software
- Electrónica básica, redes
- Configuración de sistemas de comunicación y telefonía
- Capacidad para administración de personal técnico
- Manejo de herramientas y equipo
- Gestión de Infraestructura TI (cableado estructurado, redes de voz y datos –Volp– y de telefonía análoga)
- Administración de códigos de color para redes de datos y voz (Volp) y de telefonía análoga
- Conocimientos sobre configuración de centrales telefónicas análogas, Ip e híbridas y otras tecnologías de reciente uso
- Procesos y procedimientos
- Gestión técnica, logística y administrativa

DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL

Los siguientes son los descriptores de puesto y perfil según Estructura aprobada por la Autoridad de cada área y el Procurador de los Derechos Humanos.

TÍTULO FUNCIONAL DEL PUESTO

JEFE/A DE DEPARTAMENTO

DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y PERFIL

IDENTIFICACIÓN

	1.1 Título Nominal del Puesto	DRRHH
	1.2 Título Funcional del Puesto	Jefe/a de Departamento
Ubicación específica del puesto	1.3 Unidad 1:	N/A
	1.4 Unidad 2:	Departamento de Soporte y Servicio Técnico
	1.5 Unidad 3:	Dirección Tecnologías de la Información
	1.6 Jefe/a Inmediato/a Superior:	Director/a de Tecnologías de la Información
	1.7 Puestos que le reportan:	Técnico/a de Departamento

OBJETIVO DEL PUESTO:

Implementar y establecer lineamientos para brindar el servicio y soporte técnico en hardware y software de escritorio u oficina a las Unidades de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

ATRIBUCIONES:

- Mantener la continuidad de soporte y servicio técnico para brindar la atención acorde a las mejores prácticas y la disponibilidad de recursos, procurando una asistencia oportuna a todos los usuarios de la Institución, de acuerdo a la programación de actividades de los técnicos y el mantenimiento preventivo y correctivo en pro del cuidado del hardware al servicio del personal de la Institución.
- Identificar las mejores prácticas para la evaluación y solución de problemas técnicos de hardware y software.
- Elaborar planes y cronogramas para la actualización y evaluación del funcionamiento de los equipos informáticos de la Institución.
- Supervisar el cronograma, desarrollo, implementación y operación del mantenimiento preventivo a las computadoras y dispositivos informáticos de la Institución.
- Evaluar e informar de las necesidades y requerimientos para alcanzar los objetivos de la ejecución e implementación de mantenimiento preventivo y correctivo.

- Brindar apoyo y asesoría institucional en todo lo relacionado al servicio y soporte técnico.
- Todas aquellas funciones que el/la Director/a de Tecnologías de la Información solicite para cumplir con los objetivos institucionales.
- Otras atribuciones asignadas por las autoridades superiores y que por su naturaleza sean de su competencia.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

NIVEL DE EDUCACIÓN REQUERIDA:

Tercer año aprobado de Licenciatura o Ingeniería en Informática, Sistemas, Electrónica, Administración de Sistemas, Informática y Administración de Recursos Humanos o carrera afín.

- Indispensable idioma inglés, escrito y hablado.

EXPERIENCIA REQUERIDA:

5 años de experiencia laboral en el área de servicio y soporte técnico

- Experiencia en administración de personal técnico, planeación estratégica y logística.

Conocimientos en:

- Derechos Humanos
- Servicio y Soporte Técnico
- Gestión de proveedores, servicios y procesos de garantías en materia de TI

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:

Condiciones de Trabajo:

- Trabajo de Oficina
- Disponibilidad de horario
- Disponibilidad para viajar
- Jornada Laboral Ordinaria

Coordinación:

- Contacto dentro de un departamento / asuntos rutina
- Regular contacto con subordinados y/o departamentos

Manejo de Información:

- Amplio y completo acceso, máxima honestidad

Supervisión:

- Inmediata, unidad, trabajo administrativo
- Directo departamento, responsabilidad sobre resultados
- Dirige la operación de una división

HABILIDADES:

Personales:

- Buenas relaciones interpersonales
- Habilidad organizativa y gerencial
- Liderazgo
- Negociación y manejo de conflictos
- Comunicación asertiva
- Administración de personal
- Capacidad de análisis
- Capacidad de toma de decisiones
- Compromiso y responsabilidad
- Dinámico y proactivo
- Trabajo en equipo
- Trabajo bajo presión
- Capacidad de pensamiento estratégico, crítico, creativo y propositivo

Técnicas:

- Procesos y procedimientos
- Manejo y administración de Tecnologías de la Información
- Manejo de herramientas y equipo
- Servicio y atención al cliente
- Gestión técnica, logística y administrativa
- Gestión de programas y proyectos
- Gestión y presupuesto por resultados (GpR y PpR)

DESCRIPTOR DE PUESTO Y PERFIL

Los siguientes son los descriptores de puesto y perfil según Estructura aprobada por la Autoridad de cada área y el Procurador de los Derechos Humanos.

TÍTULO FUNCIONAL DEL PUESTO

TÉCNICO/A DE DEPARTAMENTO

DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y PERFIL

IDENTIFICACIÓN

	1.1 Título Nominal del Puesto	DRRHH
	1.2 Título Funcional del Puesto	Técnico/a de Departamento
Ubicación específica del puesto	1.3 Unidad 1:	N/A
	1.4 Unidad 2:	Departamento de Soporte y Servicio Técnico
	1.5 Unidad 3:	Dirección de Tecnologías de la Información
	1.6 Jefe/a Inmediato/a Superior:	Jefe/a de Departamento
	1.7 Puestos que le reportan:	Ninguno

OBJETIVO DEL PUESTO:

Brindar atención de soporte y asistencia técnica a los usuarios de las Tecnologías de la Información de la Institución.

ATRIBUCIONES:

- Atender los servicios técnicos de mantenimiento preventivo y correctivo; configuraciones e instalaciones de hardware y software a solicitud del usuario con la autorización de la autoridad correspondiente.
- Fortalecer la actividad de soporte técnico y atención a los usuarios de servicios de tecnología de la información.
- Establecer, evaluar y ejecutar actualización de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo para hardware y software de la Institución.
- Determinar y monitorear actividades de instalación y configuración de software y hardware.
- Realizar y dar cumplimiento a todas las actividades relacionadas con el soporte y servicio técnicos.
- Todas aquellas funciones que el/la Jefe/a de Soporte y Servicio, le solicite para cumplir con los objetivos institucionales.
- Todas aquellas funciones que el/la Director/a de Tecnologías de la Información, le solicite para cumplir con los objetivos institucionales.
- Otras atribuciones asignadas por las autoridades superiores y que por su naturaleza sean de su competencia.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

NIVEL DE EDUCACIÓN REQUERIDA:

Título o diploma de ciclo diversificado de Bachiller en Computación, carrera afín o formación técnica o especializada mantenimiento y reparación de hardware y software.

- De preferencia dominio de idioma inglés técnico.

EXPERIENCIA REQUERIDA:

2 años de experiencia laboral en atribuciones similares al puesto.

- Experiencia en mantenimiento y reparación de computadoras (hardware y software).

Conocimientos sobre:

- Hardware
- Software
- Dispositivos internos y externos
- Reparación de computadoras

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:

Condiciones de Trabajo:

- Trabajo de oficina y campo
- Disponibilidad de horario
- Disponibilidad para viajar
- Jornada Laboral Ordinaria

Coordinación:

- Contacto dentro de un departamento / asuntos rutina

Manejo de Información:

- Amplio y completo acceso, máxima honestidad

Supervisión:

- No tiene supervisión

HABILIDADES:

Personales:

- Buenas relaciones interpersonales
- Comunicación asertiva
- Capacidad de análisis
- Capacidad de toma de decisiones
- Compromiso y responsabilidad

- Dinámico y proactivo
- Creativo/a
- Trabajo en equipo
- Trabajo bajo presión

Técnicas:

- Procesos y procedimientos
- Manejo de herramientas y equipo
- Servicio y atención al cliente
- Configuración e instalación de sistema operativo
- Configuración e instalación de software utilitario y de escritorio

CUADRO DE APROBACIÓN

Documento		Versión	1
Manual de Puestos y Perfiles		No. páginas	44
	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Fecha	20/04/2021	22/04/2021	23/04/2021
Área Responsable	Dirección de Tecnologías de la Información	Dirección de Planificación y Gestión Institucional	Procurador/a de los Derechos Humanos
Firma		 José Antonio Migoya Gracias Director de Planificación y Gestión Institucional PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS	 Augusto Jordán Rodas Andrade Procurador de los Derechos Humanos

Nota: El contenido e implementación es responsabilidad de la o las unidades que lo elaboran.