

## PROFESIONAL ASISTENTE EN SERVICIOS INFORMÁTICOS

### NATURALEZA DEL TRABAJO

Ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas de carácter asistencial en servicio al cliente en tecnologías de información, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de una profesión adquirida en una institución de educación superior.

### TAREAS

Ejecutar labores profesionales, técnicas y administrativas relacionadas con el mantenimiento correctivo y preventivo de los recursos informáticos institucionales, así como el soporte técnico, cuando corresponda, para la adquisición de certificaciones digitales por parte de las personas usuarias.

Planificar, coordinar y tramitar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo tanto de los equipos y sistemas informáticos de acuerdo con las solicitudes de servicio recibidas tanto de las oficinas centrales como de las oficinas regionales.

Dar mantenimiento correctivo y preventivo al sitio web de la Sección de Servicio al Cliente de Tecnologías de Información, así como a las computadoras, impresoras y escáneres.

Administrar, controlar y actualizar las últimas versiones de software, para su uso en la institución.

Mantener informada a la jefatura sobre la programación de giras y el estado del equipo de las oficinas regionales.

Atender reportes y consultas telefónicas de personas usuarias de la institución sobre problemas en equipos y sistemas informáticos.

Realizar estudios de mercado para conocer las características, precios de tecnología de punta, con el fin de mantener la información actualizada y brindar posibles soluciones a situaciones que se presentan relacionadas con hardware y software.

Mantener actualizado el control de la ubicación del software institucional de usuario final, con el fin de controlar el licenciamiento.

Coadyuvar en la instalación de redes institucionales tales como cableado estructurado, conectores y otros dispositivos.

Participar en giras a las diferentes oficinas regionales para solucionar problemas del equipo de cómputo.

Colaborar en el registro y control de la ubicación de los equipos informáticos e inventario de los repuestos y unidades disponibles en las bodegas.

(PROFESIONAL ASISTENTE EN SERVICIOS INFORMÁTICOS - PAGINA 2)

Informar a la jefatura cuando la funcionalidad del equipo no es idónea.

Coordinar e informar a la jefatura acerca del envío y recepción de equipo informático que debe ser reparado o se encuentra en período de garantía.

Atender las operaciones administrativas del área, tales como solicitud de viáticos, jornada extraordinaria, materiales, colaboración con el Plan Operativo Anual (POA).

Dar mantenimiento preventivo y correctivo al equipo para la emisión de la Tarjeta de Identidad de Menores y de la cédula de identidad.

Coordinar, asignar y controlar el ingreso y egreso de las órdenes de trabajo reportadas por las oficinas centrales y las regionales y así designar al personal técnico correspondiente.

Configurar y coordinar con otras unidades administrativas, el acceso de las computadoras al dominio principal del Tribunal Supremo de Elecciones para que puedan conectarse a la red y a los diferentes sistemas que posee la institución.

Realizar el trámite correspondiente con el personal responsable de brindar el acceso a las personas usuarias a los diferentes sistemas de la institución, tales como antivirus, correo, Internet y otros.

Colaborar en la redacción de especificaciones técnicas con el fin de actualizar los requerimientos tecnológicos del usuario final a tecnología de punta.

Participar en la revisión y modificación de carteles de licitación para solventar las necesidades informáticas en cuanto a hardware y software.

Verificar que los equipos que ingresan cumplan con las especificaciones requeridas según lo solicitado en el cartel y coordinar con los técnicos el traslado e instalación de los mismos a los correspondientes despachos.

Brindar soporte técnico a las personas usuarias que utilizan las plataformas de Certificaciones Digitales (CDI) y Matrimonio Digital, atendiendo los incidentes presentados y direccionándolos, cuando así se requiera, a la Sección de Ingeniería de Software o a la Oficina de Comercialización de Servicios para su solución.

Realizar pruebas de funcionalidad a las versiones recientes del Sistema de Certificaciones Locales en Línea, con el fin de verificar que contengan los requerimientos solicitados.

Realizar reportes de incidentes de los equipos informáticos institucionales a través de la respectiva aplicación, así como el seguimiento de ingreso, atención y respuesta brindado a las personas usuarias.

Atender y resolver consultas que le presentan personas usuarias internas o externas, relacionadas con la actividad del puesto.

(PROFESIONAL ASISTENTE EN SERVICIOS INFORMÁTICOS - PAGINA 3)

Asistir a reuniones con jefaturas y personal de la institución con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.

Conocer y colaborar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional (PEI).

Elaborar informes de las labores realizadas según lo establezca la jefatura respectiva.

Ejecutar otras tareas propias del puesto.

### **CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES**

**SUPERVISIÓN RECIBIDA:** Trabaja con alguna independencia, siguiendo instrucciones, normas y procedimientos establecidos en cuanto a métodos, sistemas y estándares de trabajo. Su labor es supervisada y evaluada por medio del análisis de los reportes o informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos.

**SUPERVISIÓN EJERCIDA:** No le corresponde ejercer supervisión de personal.

**RESPONSABILIDAD:** La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada, con el fin de atender, resolver oportuna y adecuadamente las solicitudes de trabajo, problemas y situaciones variadas, propias del área de su competencia, de acuerdo con los requerimientos de calidad especificados por las personas usuarias.

La actividad origina relaciones constantes con jefaturas, personal de la institución, entidades públicas, privadas y público en general, todas las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

Es responsable por el adecuado empleo de los materiales, útiles y equipo que utiliza en su trabajo.

**CONDICIONES DE TRABAJO:** Debe recibir la inducción y la capacitación necesaria para el desempeño adecuado del puesto. Trasladarse a diferentes lugares dentro del país. Trabajar después de la jornada laboral, cuando las circunstancias lo exijan.

**CONSECUENCIA DEL ERROR:** Los errores cometidos pueden causar pérdidas de la integridad, disponibilidad o confiabilidad de la información, económicas, materiales, atrasos en la entrega de un producto o servicio, daños del equipo informático en uso o atrasos de consideración, los cuales pueden ser advertidos y corregidos en el curso normal del trabajo.

**CARACTERÍSTICAS ESPECIALES:** Discreción con respecto a los asuntos que se le

(PROFESIONAL ASISTENTE EN SERVICIOS INFORMÁTICOS - PAGINA 4)

encomienden, disposición positiva de servicio, buen trato para relacionarse con la jefatura, personal de la institución y público en general, perseverante ante los problemas y tareas asignadas, ecuanimidad ante cualquier situación, proactivo /a la mayor parte del tiempo laboral, crear ideas nuevas y ponerlas en práctica. Excelente presentación personal, acorde con la naturaleza de las funciones que realiza.

*Habilidad* para trabajo en equipo, resolución de situaciones imprevistas relacionadas con las tareas que se le asignen, manejo de la información y la documentación, estructurar y planear su trabajo, dar aportes positivos al desarrollo de las labores. Para comprender y resolver problemas técnicos, facilidad de adaptación a nuevos entornos tecnológicos, para expresar las ideas de manera escrita y oral, así como comprender las ideas expuestas. Destreza para el uso de equipo de informática. Capacidad para resolver individualmente las situaciones imprevistas relacionadas con las tareas que se le asignen, incorporarse rápidamente a actividades originadas por nuevas exigencias.

*Conocimiento* del idioma inglés a nivel de lectura de manuales técnicos, del marco filosófico institucional misión, visión y valores, cuya capacitación correrá por cuenta de la Administración, de la normativa aplicable al Tribunal Supremo de Elecciones relacionada con el puesto y de las labores que ejecuta. Conocimiento y disponibilidad para participar en los procesos electorales.

## REQUISITOS

Bachillerato universitario en:

- Informática o Computación.

Un año de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el puesto.

Incorporación al colegio profesional respectivo, en caso de que exista, que el grado académico sea susceptible de incorporación y que la ley lo exija.

## CAPACITACIÓN

Preferible poseer capacitación en:

Contratación administrativa  
Infraestructura de Tecnologías de la Información (ITIL)  
Inglés técnico  
Normativa aplicable al Tribunal Supremo de Elecciones relacionada con el puesto  
Paquetes computacionales  
Relaciones humanas  
Servicio al cliente  
Trabajo en equipo

(PROFESIONAL ASISTENTE EN SERVICIOS INFORMÁTICOS - PAGINA 5)

*Descripción de puesto aprobada por el Tribunal Supremo de Elecciones en sesión N° 69-2017 del 17 de agosto de 2017, oficio N° STSE-1395-2017.*

*Descripción de puesto aprobada por el Tribunal Supremo de Elecciones en sesión N° 70-2020 del 14 de julio de 2020, oficio N° STSE-1332-2020.*

*Descripción de puesto aprobada por el Tribunal Supremo de Elecciones en sesión N° 91-2021 del 26 de octubre de 2021, oficio N° STSE-2523-2021.*