



# MANUAL INSTITUCIONAL MINISTERIO DE SALUD

## TÉCNICO INFORMÁTICO

### HISTÓRICO

RESOLUCION O INFORME	ASUNTO
Resolución DG-59-2000 16/06/2000 Informes IT-NT-030-2000 e IT-EOT-061-2000 del 16 de Junio de 2000.	Aprobación del Manual Institucional de Clases del Ministerio de Salud
Resolución DG-99-2000 25/9/2000, Informe IT-NT-046-2000	Modifica la Resolución DG-059-2000, del 16/6/2000, en lo conducente a la clase "Profesional de la Salud 1", específicamente en cuanto al salario allí contenido, a fin de que se incluya el correspondiente a la Enfermera 1 (Bachiller). Elimina de la Clase "Profesional de la Salud 1", las siguientes atinencias: medicina, microbiología, odontología, medicina veterinaria y farmacia. Adiciona a la valoración propia a la clase "Profesional de la Salud 1", específicamente en cuanto al salario correspondiente al grupo C de la misma
Resolución DG-113-2000 23/10/2000, Informe IT-EOT-096-2000	Adiciona al apartado de Atinencias Académicas de la clase Técnico Informático para que se incluya la carrera de Bachillerato en Enseñanza de la Computación y la Informática
Resolución DG-014-2001 24/01/2001 Informe Técnico IT-EOT-002-2001, del 13 de diciembre del 2000	Modifica el apartado de Actividades Generales de la clase Profesional Administrativo 2 del Ministerio de Salud
Resolución DG-016-2001 Informe IT-EOT-007-2001 del 21 de diciembre del 2000	Modifica los requisitos de la clase Trabajador Auxiliar de Centros de Nutrición y Atención Integral
Resolución DG-018-2001 14 de febrero del 2001	Modifica los requisitos de la clase Trabajador de Servicios Generales 1

<p>Resolución DG-024-2001 del 5/4/2000</p>	<p>Incorpora los siguientes requisitos Carné de Manipulador de Alimentos extendido por el Ministerio de Salud Pública. Curso de Manipulación de Alimentos impartido por el Instituto Nacional de Aprendizaje de debido a que en los Manuales Institucionales de Clases se han definido actividades propias de la manipulación de alimentos.</p>
<p>DG-088-2017</p>	<p>Se eliminan las siguientes clases: Profesional Licenciado de la Salud 1, Grupo E, Profesional Licenciado de la Salud 2, Grupo E, Profesional Licenciado de la Salud 3, Grupo E, Jefe de Unidad de Nivel Regional de la Salud, Grupo E, Jefe de Unidad de Nivel Central de la Salud, Grupo E, Director de Nivel Central de la Salud, Grupo E</p>
<p>DG-121-2017</p>	<p>Se Modifica la Resolución DG-100-2001, se ajusta los perfiles directivos de los estratos profesional y gerencial para las siguientes clases: Director de Nivel Central de la Salud, Director Regional de la Salud, Jefe Unidad de Nivel Central de la Salud, Jefe Unidad de Nivel Regional de la Salud, Director de Área.</p>
<p>Resol. DG-164-2017, del 18/10/2017, publicada en la Gaceta N° 242 del 21/12/2017</p>	<p>Modifica los requisitos de la clase Trabajador Auxiliar de CEN-CINAI Salud para incluir dentro de requisitos Certificados en Educación Especial.</p>
<p>DG-181-2019, del 02 de diciembre del 2019, publicada en la Gaceta N° 23, del 05 de febrero 2020, Avisos DG-AV-020-2019 (pág. 9).</p>	<p>Modifica la descripción del requisito de Licenciatura de las clases: Director de Nivel Central de la Salud, Director Regional de la Salud, Jefe de Unidad de Nivel Central de la Salud, Jefe de Unidad de Nivel Regional de la Salud, Director de Área, Profesional Licenciado de la Salud 3, Profesional Licenciado de la Salud 2, Profesional Licenciado de la Salud 1, para que éste se relaciones con el instrumento auxiliar denominado Catálogo de Formaciones para las Clases Específicas del Título I del RSC.</p>
	<p>La Clase Trabajador Auxiliar de Cen-Cinai - Ministerio de Salud, dejó de ser del Manual Institucional del Ministerio de Salud, por cuanto la Dirección General de CEN-CINAI separó sus funciones administrativas del mismo, desde 2018 se solicitó su eliminación del Manual, y por su parte la Dirección de CEN-CINAI solicitó trasladar la clase al Manual de Clases Anchas, pero manteniendo nomenclatura.</p> <p><u>Clases eliminadas:</u> Trabajador Especialista (G. de E.) - Ministerio de Salud Profesional Licenciado de la Salud 1 Grupo A - Ministerio de Salud</p>

Informes Técnicos AOTC-UOT-INF-012-2020 del 19-10-2020, AOTC-UOT-INF-016-2020 del 08-12-2020 y la Resolución DG-002-2021 del 12-01-2021, publicada en el Diario Oficial La Gaceta No. 43 del 03-03-2021.

Profesional Licenciado de la Salud 1 Grupo B -  
Ministerio de Salud  
Profesional Licenciado de la Salud 1 Grupo C -  
Ministerio de Salud  
Profesional Licenciado de la Salud 1 Grupo D -  
Ministerio de Salud  
Profesional Licenciado de la Salud 1 Grupo F -  
Ministerio de Salud  
Profesional Licenciado de la Salud 2 Grupo A -  
Ministerio de Salud  
Profesional Licenciado de la Salud 2 Grupo B -  
Ministerio de Salud  
Profesional Licenciado de la Salud 2 Grupo C -  
Ministerio de Salud  
Profesional Licenciado de la Salud 2 Grupo D -  
Ministerio de Salud  
Profesional Licenciado de la Salud 2 Grupo F -  
Ministerio de Salud  
Profesional Licenciado de la Salud 3 Grupo A -  
Ministerio de Salud  
Profesional Licenciado de la Salud 3 Grupo B -  
Ministerio de Salud  
Profesional Licenciado de la Salud 3 Grupo C -  
Ministerio de Salud  
Profesional Licenciado de la Salud 3 Grupo D -  
Ministerio de Salud  
Profesional Licenciado de la Salud 3 Grupo F -  
Ministerio de Salud  
Director de Área - Ministerio de Salud  
Jefe de Unidad de Nivel Regional de la Salud  
Grupo A - Ministerio de Salud  
Jefe de Unidad de Nivel Regional de la Salud  
Grupo B - Ministerio de Salud  
Jefe de Unidad de Nivel Regional de la Salud  
Grupo C - Ministerio de Salud  
Jefe de Unidad de Nivel Regional de la Salud  
Grupo D - Ministerio de Salud  
Jefe de Unidad de Nivel Regional de la Salud  
Grupo F - Ministerio de Salud  
Jefe de Unidad de Nivel Central de la Salud  
Grupo A - Ministerio de Salud  
Jefe de Unidad de Nivel Central de la Salud  
Grupo B - Ministerio de Salud  
Jefe de Unidad de Nivel Central de la Salud  
Grupo C - Ministerio de Salud  
Jefe de Unidad de Nivel Central de la Salud  
Grupo D - Ministerio de Salud  
Jefe de Unidad de Nivel Central de la Salud  
Grupo F - Ministerio de Salud  
Director Regional de la Salud - Ministerio de  
Salud  
Director de Nivel Central de la Salud Grupo A -  
Ministerio de Salud  
Director de Nivel Central de la Salud Grupo B -

	Ministerio de Salud Director de Nivel Central de la Salud Grupo C - Ministerio de Salud Director de Nivel Central de la Salud Grupo D - Ministerio de Salud Director de Nivel Central de la Salud Grupo F - Ministerio de Salud  <u>Clase Transitoria:</u> Técnico Informático – Ministerio de Salud
--	---

## **RESOLUCION DG-100-2001**

**DIRECCION GENERAL DE SERVICIO CIVIL.** San José, a las diez horas con treinta minutos del día veintisiete de Julio del dos mil uno.

### **CONSIDERANDO:**

1. Que el artículo 13 del Estatuto de Servicio Civil confiere facultades a la Dirección General de Servicio Civil en materia de clasificación y valoración de puestos.
2. Que mediante el Decreto Ejecutivo No 25592-MP del 15 de noviembre de 1996, se derogan los Decretos Ejecutivos que sustentan el actual sistema de clasificación y valoración de puestos y se crea otro con características diferenciadas.
3. Que de acuerdo con el Decreto citado en el considerando anterior, se autoriza la creación de Manuales Institucionales de Clases, los cuales deben ser valorados y aprobados por resolución de esta Dirección General.
4. Que mediante Resolución DG-071-2001 del 13 de junio del 2001, se aprobó la modificación e integración, en un único instrumento clasificador de puestos, los Manuales Institucionales de Clases de las Áreas Sustantiva y Administrativa del Ministerio de Salud.
5. Que se cometieron algunos errores de omisión y precisión informativa en la Resolución DG-071-2001 citada, cuya corrección fue recomendada a través del informe IT-EOT-046-2001 del 17 de julio del 2001.
6. Que la Asesoría Jurídica de esta Dirección General autorizó el texto de la presente resolución, según consta en el Oficio Número AJ-330-2001 del 26 de julio del 2001.

**POR TANTO,**

### **EL DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO CIVIL.**

En uso de las facultades que al efecto le confiere el Artículo 13 del Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento.

### **RESUELVE:**

Artículo 1°. Modificar la Resolución DG-071-2001 del 13 de Junio del 2001 en los siguientes términos:

a) En el Artículo 1°:

Modificar los requisitos de las siguientes clases de la forma como a continuación se indica:

Artículo 2°. Reproducir íntegramente el Manual Institucional de Clases del Ministerio de Salud (Áreas Sustantiva y Administrativa), incluyendo las modificaciones incorporadas mediante el artículo 1°, anterior y las aprobadas mediante la Resolución DG-073-2001 del 2001, ello con el fin de mantener en un solo documento la mayor consistencia informativa posible sobre la estructura ocupacional del citado Ministerio.

Artículo 3°. Dejar sin efecto el anexo del Artículo 6° de la Resolución DG-071-2001, a efecto de mantener vigente como Manual Institucional de Clases del Ministerio de Salud (Áreas Sustantiva y Administrativa), el que se emite en la presente Resolución.

Artículo 4°. Darle a esta Resolución un rige a partir de la fecha de publicación de la Resolución DG-071-2001 del 13 de Junio del 2001.

Publíquese,

Lic. Guillermo Lee Ching  
**DIRECTOR**

**MANUAL INSTITUCIONAL DE CLASES DEL MINISTERIO DE SALUD**  
**(AREAS SUSTANTIVA Y ADMINISTRATIVA)**

**JULIO DEL 2001**

# TÉCNICO INFORMÁTICO

(Clase Transitoria según artículo 18 de la DG-002-2021)

**Código: 0302149**

## **NATURALEZA DEL TRABAJO:**

Ejecución, en un nivel técnico de actividades correspondientes al mantenimiento preventivo y correctivo de las microcomputadoras, redes, impresoras y software que se hallan ubicados en el Ministerio de Salud.

## **CARGOS DE LA CLASE:**

En la clase se ubican los cargos de:

Técnico en Soporte Informático General.  
Técnico en Redes.

## **UBICACIÓN DE LOS CARGOS:**

Los cargos se ubican en: las Unidades Informáticas, Direcciones de nivel Central y Regional.

## **ACTIVIDADES GENERALES**

Formular y aplicar, en conjunto con el Jefe de Unidad respectiva, un programa de mantenimiento preventivo de las microcomputadoras, redes, impresoras y software con que cuenta el Ministerio de Salud, a fin de actuar proactivamente en acciones que contribuyan a su normal funcionamiento y protección.

Diagnosticar, empleando diversas formas y medios, fallas en la operación de equipos y software, a fin de brindar las soluciones pertinentes o bien trasladar el caso para la atención de la Unidad de Soporte Técnico del nivel central.

Colaborar, con técnicos de la Unidad de Soporte Técnico del nivel central, en la formulación de instructivos para el adecuado funcionamiento y mantenimiento de los equipos y en la formulación y aplicación de estándares para su optimización.

Rendir por escrito y de acuerdo con la programación que se haya determinado y las circunstancias que ameriten, los informes pertinentes para efectos de retroalimentación de información, evaluación y la toma de decisiones.

Preparar, con base en normas y procedimientos establecidos, reportes e informes sobre las actividades de mantenimiento de los equipos, de las redes que hayan sido instaladas y sobre fallas y anomalías detectadas en cuanto al uso, cuidado y protección.

Instalar, de acuerdo con necesidades, el cableado y equipo necesario para transmisión de datos.

Recomendar, como colaboración con el Jefe de Unidad respectivo, formas para optimizar los recursos utilizados en telemática.



Atender, personalmente o por teléfono, consultas y gestiones que plantean usuarios, a fin de brindarles asesoría y orientación adecuada.

Establecer, con base en normativas y procedimientos, perfiles de usuarios y acciones para el mantenimiento de interrelaciones.

Diagnosticar, empleando diversas formas y medios, fallas en la operación de equipos y software, a fin de brindar las soluciones pertinentes

Efectuar, de acuerdo con las fallas detectadas, reparaciones de equipo y de software, que se le hayan asignado, a fin de subsanar con la prontitud requerida, los problemas encontrados.

Participar, junto con otros funcionarios, en la formulación de propuestas de compra de hardware y software y en políticas, normas y lineamientos sobre el tipo de equipo y de software que se requieren, a fin de asegurarse de que sean de la mejor calidad y que tengan correspondencia con la plataforma en uso.

Participar, en calidad de instructor, en la ejecución de programas de capacitación a funcionarios de soporte técnico y a usuarios, a fin de mejorar la capacidad de respuesta de éstos.

Preparar, con base en normas y procedimientos establecidos, reportes e informes sobre las actividades de mantenimiento de los equipos, de las redes que hayan sido instaladas y sobre fallas y anomalías detectadas en cuanto al uso, cuidado y protección.

Recomendar, en colaboración con el Jefe de Unidad, en la definición de estándares y otras formas para lograr la optimización en el uso de hardware y software instalado.

Participar, activamente, en función de la información y conocimientos con que cuenta, en la determinación de las especificaciones y recomendaciones pertinentes para la adquisición de equipo y software.

Preparar, en colaboración con el Jefe de Unidad, módulos de capacitación, a fin de que sean impartidos para el mejoramiento de la capacidad de respuesta de usuarios y de funcionarios de soporte técnico.

Monitorear en el entorno, por diversos medios, conocimientos sobre los equipos y software existentes que puedan solventar mejor las necesidades de los usuarios, a fin de aportar este tipo de información para la toma de decisiones respecto a adquisiciones que se deseen efectuar en el corto plazo.

Aplicar, con base en programas establecidos, las acciones correspondientes para llevar a cabo el mantenimiento preventivo del hardware y software de una Dirección Regional o de una Dirección de Nivel Central.

Atender, por teléfono u otros medios, gestiones de usuarios, a fin de brindarles la orientación respectiva para que puedan resolver problemas de naturaleza sencilla y que estén a su alcance o bien efectuar la visita respectiva para arreglar, in situ, el problema planteado

Instalar, de acuerdo con las necesidades detectadas, los sistemas operativos para incorporar luego los paquetes de software correspondientes.

Efectuar, con base en las especificaciones del equipo y las necesidades del usuario, la instalación de la red física y el equipo requerido, a fin de asegurar la aplicación de procedimientos y conocimiento técnico en esta fase.

Realizar, con base en procedimientos establecidos y conocimientos del equipo, pruebas, para determinar la calidad rendimiento de éste.

Brindar, por diversos medios, acciones de capacitación y orientación a los usuarios, a fin de que utilicen debidamente los equipos y el software y los protejan de la contaminación por virus informáticos.

Llevar, por diversos medios, controles de los equipos de cómputo ubicados en la región o en el centro de trabajo donde se halla, para efectos de inventario y control de vencimiento de antivirus.

Detectar, con base en los controles específicos y requerimientos de los usuarios, necesidades de hardware y software, a fin de contribuir al proceso de adquisición de equipo.

Asistir a reuniones con el Jefe de Unidad y otros funcionarios, para mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presenten, evaluar el trabajo realizado, proponer cambios y ajustes que correspondan si se detectan fallas en el cumplimiento de expectativas y metas.

## **CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES**

### **CONDICIONES DE TRABAJO**

#### **Esfuerzo Físico**

Trabaja en condiciones físicas y ambientales propias de oficinas o talleres de reparación de equipo informático, ubicados en el Nivel Central o en las regiones. Requiere desplazarse constantemente para efectuar acciones de coordinación, control, evaluación y enlace con clientes internos. Por lo general en el puesto se está expuesto a condiciones de presión sobre todo al tratar de cumplir compromisos de entrega en plazos predeterminados.

#### **Esfuerzo Mental.**

El trabajo requiere esfuerzo mental para justificar la toma de decisiones en cuanto a detección de fallas y revisión de hardware y software, en la preparación de informes y en la coordinación de acciones y cumplimiento de plazos en función de los clientes.

#### **Riesgo por enfermedades**

Existe riesgo de contraer o padecer enfermedades profesionales del sistema músculo esquelético, del aparato digestivo y circulatorio, y mentales a causa del stress y de los constantes desplazamientos.

## **Jornada y Desplazamientos**

Le corresponde realizar desplazamientos constantes dentro de la oficina o taller y fuera de ésta, para efectuar acciones de orientación a usuarios y clientes, control y revisión de equipos. El puesto exige, con frecuencia, de más tiempo del estipulado por la jornada ordinaria especialmente cuando se atienden asuntos que requieren resolución inmediata.

## **RESPONSABILIDAD POR:**

### **Actividades.**

Es responsable por realizar su trabajo con entusiasmo, motivación, y compromiso con la calidad, empleando en forma continua acciones de enlace, articulación y coordinación. Es responsable de desarrollar mecanismos ágiles y eficientes para atender y resolver los asuntos que se le encomiendan, desde la perspectiva del cumplimiento de premisas del trabajo con calidad y en función de la debida atención al cliente.

### **Supervisión Ejercida.**

No le corresponde ejercer supervisión directa sobre personal.

### **Supervisión Recibida**

El servidor depende técnica y administrativamente en el nivel central de Jefes de Unidades Informáticas, específicamente de la Unidad de Soporte Técnico o de la Unidad de Telemática y Redes. A nivel de otras Direcciones de nivel central o regional depende administrativamente del Jefe de Unidad respectivo. Se evalúa su trabajo, tomando en cuenta, entre otros aspectos, la calidad de los resultados obtenidos, la forma como se desenvuelve y como maneja las responsabilidades asignadas, las soluciones e iniciativas que aporta, confiabilidad y seguridad de los diagnósticos que realiza y de las reparaciones que hace, la habilidad para atender y resolver problemas y asuntos imprevistos, la aceptación de retos, el compromiso y disposición con el trabajo, la integración en equipos y la habilidad para articular y coordinar esfuerzos en pro del mejoramiento del trabajo asignado.

### **Relaciones de Trabajo.**

El puesto exige relaciones interpersonales frecuentes, internamente, con compañeros de los equipos del despacho o dirección y el superior y externamente con clientes y público en general. El tipo de relación implica, por lo general, enlace y coordinación con funcionarios, asesoría verbal y escrita, brindar y recibir información, articulación y coordinación.

### **Equipos y Materiales.**

El funcionario es responsable por el equipo, materiales y documentos que utiliza en la realización de las actividades del puesto y debe responder por daños o anomalías que puedan darse por uso indebido.

## **CONSECUENCIA DEL ERROR.**

Los errores previsibles o imprevisibles que se den en el ejercicio del puesto pueden:

Producir distorsiones en el logro de objetivos y expectativas respecto al manejo de programas de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo y software y afectar, por otra parte, la relación deseada con los usuarios y clientes.

Dar ocasión a la pérdida de credibilidad en procesos de soporte técnico.

Causar pérdidas y daños a equipos del Ministerio de Salud.

## **CARACTERÍSTICAS DESEABLES**

Debe tener capacidad para:

Trabajar con autocontrol.

Transmitir información derivada de los asuntos en que trabaja a clientes y a usuarios.

Comunicarse bien en forma oral, persuadir e influir en otras personas con las que tiene relación.

Dar soluciones factibles a los trabajos y problemas que se presenten.

Dar respuestas rápidas, oportunas y atinadas a los asuntos que le son planteados.

Relacionarse con otras personas y lograr una atención adecuada.

Lograr respuestas positivas de las personas que deben brindarle información o prestarle colaboración.

Mantener ecuanimidad en cualesquier situación que se le presente.

Tolerar la frustración y generar pensamiento positivo.

Manejar información reservada.

Inspirar confianza y simpatía.

Trabajar bajo presión y en forma proactiva.

Compromiso con el trabajo de calidad.

Mística.

Actitud para servir al cliente.

Dinamismo.

Agilidad mental.

Habilidad para coordinar y articular acciones relacionadas con su quehacer.

Sentido del orden.

## **MODULO DE CAPACITACIÓN**

Como conocimientos adicionales, susceptibles de ser atendidos en programas de capacitación interna o externa, pueden señalarse los siguientes:

Trabajo en equipos multidisciplinarios y polifuncionales

Elaboración de informes

Uso de redes de información

Técnicas modernas para el diagnóstico de fallas en equipos informáticos

Estrategias de servicios de calidad en función del cliente

Actualización de conocimientos en nuevos equipos y en software

## REQUISITOS

Clase Transitoria según artículo 18 de la Resolución DG-002-2021. Se mantiene solo para efectos salariales, hasta tanto existan puestos con esta clasificación. No debe ser utilizada para nuevos puestos o bien para los existentes que no ostentan esta clasificación.

### (Resolución DG-260-2004)

- Ciencias de la Computación
- Ciencias de la Computación con énfasis en Administración Informática
- Ciencias de la Computación con énfasis en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas
- Ciencias de la Computación e Informática
- Computación
- Computación Administrativa
- Computación e Informática
- Computación Empresarial
- Control de Procesos de Informática
- Enseñanza de la Computación e Informática
- Informática
- Informática Administrativa
- Informática de Sistemas
- Informática Empresarial
- Ingeniería de la Computación Administrativa
- Ingeniería de Sistemas
- Ingeniería de Sistemas en Computación
- Ingeniería de Sistemas Informáticos
- Ingeniería en Análisis de Sistemas
- Ingeniería en Computación
- Ingeniería en Computación con énfasis en Sistemas de Información
- Ingeniería en Sistemas Computacionales
- Ingeniería Informática
- Programación de Sistemas
- Sistemas Computacionales
- Sistemas de Computación
- Sistemas de Información
- Sistemas de Informática
- Sistemas Informáticos
- Técnico en Mantenimiento de Computadoras Personales
- Tecnologías de Desarrollo de Software
- Ingeniería de Sistemas Computacionales (ver Resolución DG-131-2006 30/05/2006)