

**CÓDIGO 830 012**  
**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**  
**UNIDAD TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.**

<b>AUTORIZADO:</b>	<b>FIRMA Y SELLO</b>
Ing. Javier Milián Presidente Institucional	
Fecha de creación:	05 de julio de 2022
Fecha de última modificación:	N/A
Fecha de vigencia:	26 de julio de 2022
Versión:	01
<b>FIRMAS DE VALIDACIÓN</b>	
<b>VISTO BUENO:</b>	<b>FIRMA Y SELLO</b>
Lic. Héctor Aguiar Gerente General	
<b>REVISADO:</b>	<b>FIRMA Y SELLO</b>
Licda. Mónica Vaquero Jefa de Planificación, Género y Medio Ambiente.	
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	<b>FIRMA Y SELLO</b>
Jurgen Cazún Jefe Unidad de Tecnologías de la Información.	

**Contenido**

I. GENERALIDADES .....	1
II. LEGISLACIÓN DE REFERENCIA .....	2
III. RESPONSABILIDADES .....	2
IV. POLÍTICAS .....	3
1. General .....	3
2. Específicas .....	3
3. Creación de puestos de trabajo .....	3
4. Modificación o eliminación de puestos de trabajo .....	3
V. DESCRIPCIONES DE PUESTOS .....	4
1. Asesor en Tecnologías de Información .....	4
2. Jefe(a) de la Unidad de Tecnologías de la Información .....	6
3. Administrador(a) de Base de Datos .....	9
4. Administrador(a) de Infraestructura y Seguridad TIC .....	12
5. Analista Programador .....	15
6. Técnico(a) de Soporte Informático .....	18
7. Colaborador(a) Administrativo .....	21
VI. CONTROL DE VERSIONES .....	24

## I. GENERALIDADES

### 1. Introducción

El presente documento contiene en forma ordenada y sistemática: la información sobre el perfil, atribuciones y responsabilidades que debe de poseer el personal que conforma la Unidad de Tecnologías de la Información; la identificación de los puestos; las relaciones de autoridad; y conocimientos generales y específicos que se requieren para desempeñar el cargo.

Para efectos de este instrumento a la Lotería Nacional de Beneficencia se le denominará "Lotería" o "LNB".

### 2. Base Legal

El Manual de Descripción de Puestos se ha elaborado con base a la Ley Orgánica de la Lotería Nacional de Beneficencia y su Reglamento; al Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Lotería Nacional de Beneficencia; al Punto VI.6.1 del Acta 3214, de la sesión Ordinaria de Junta Directiva celebrada el 15 de febrero de 2022, donde se aprueban los niveles de autorización de los instrumentos normativos institucionales; y al Punto IV.4.1 del acta 3220, de la sesión Ordinaria de Junta Directiva celebrada el 5 de abril de 2022.

### 3. Objetivos

#### 3.1 General

Establecer una descripción clara y concreta de: las funciones, perfil académico, experiencia laboral, relaciones de autoridad y conocimientos generales y específicos del personal que conforma la Unidad de Tecnologías de la Información.

#### 3.2 Específicos

- a) Contar con un documento que permita evaluar el cumplimiento de las funciones del personal;
- b) Proporcionar al empleado detalle de las funciones y responsabilidades que debe ejecutar y cumplir;
- c) Precisar las relaciones de cada unidad organizativa, estableciendo las líneas de autoridad;
- d) Servir de guía en la inducción al puesto y capacitación de personal;
- e) Adecuar las políticas de selección de personal, inducción al puesto y capacitación de personal;
- f) Proporcionar perfil idóneo para la selección de personal, de acuerdo con los requerimientos de cada puesto de trabajo.

### 4. Alcance

El Manual comprende todos los puestos de trabajo que conforman la Unidad de Tecnologías de la Información.

### 5. Definiciones

- a) **ACTIVO FIJO**  
Conjunto de inversiones de carácter permanente. Está formado por terrenos, edificios, mobiliario, equipo de cómputo, impresoras, multifuncionales, vehículos, etc.
- b) **COMPETENCIAS**  
Conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que debe poseer una persona para realizar de manera eficiente las funciones que un puesto de trabajo específico requiera.

**c) DESCRIPTOR DE PUESTOS**

Documento que permite establecer requisitos, funciones, relaciones de autoridad y responsabilidades inherentes a cada puesto de trabajo.

**d) HABILIDADES**

Capacidad de una persona para realizar con facilidad y de manera correcta las actividades que se requieren para el desempeño de las funciones específicas del puesto de trabajo.

**e) PUESTO DE TRABAJO**

Conjunto de tareas y responsabilidades que debe ejecutar el empleado.

**f) RELACIONES DEL PUESTO**

- i. Internas: las que se establecen con las Unidades Organizativas para las actividades propias del puesto de trabajo.
- ii. Externas: las que se establecen con clientes, instituciones gubernamentales y no gubernamentales y otras ajenas a la Institución para el cumplimiento de las funciones propias del puesto de trabajo.

**II. LEGISLACIÓN DE REFERENCIA****(1) Normativa interna**

- a) Ley y Reglamento de la Lotería Nacional de Beneficencia;
- b) Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Lotería Nacional de Beneficencia;
- c) Manual para la Administración y Custodia de Instrumentos Normativos;
- d) Manual para el control de registros;
- e) Manual de Organización.

**(2) Normativa externa**

- a) Ley de Ética Gubernamental;
- b) Ley Acceso a la Información Pública; y
- c) Ley de Procedimientos Administrativos.

**III. RESPONSABILIDADES****(1) Responsabilidades relacionadas al Sistema Normativo Institucional.****1.1 Del Gerente(a)/Jefe(a) y Responsable del Proceso.**

- a) Solicitar, a través del formulario "Solicitud de mejora al proceso de trabajo" (F-800-01) a la Unidad de Planificación, Género y Medio Ambiente, el apoyo para crear, modificar, aprobar, eliminar e implementar los instrumentos normativos y registros según la necesidad;
- b) Definir el contenido y participar activamente en la elaboración de los instrumentos normativos bajo su responsabilidad.
- c) Divulgar e implementar el instrumento normativo bajo su responsabilidad;
- d) Actualizar los instrumentos normativos utilizados en los procesos bajo su responsabilidad;
- e) Dar cumplimiento a lo establecido en este instrumento normativo y coordinar con los involucrados en el proceso.



## 1.2 Del personal de la Unidad/Gerencia/Departamento/Sección y los involucrados(as) descritos en los instrumentos normativos.

- a) Participar en la divulgación y capacitaciones que se impartan relacionadas a las mejoras de los procesos;
- b) Utilizar la información institucional relacionada a los procesos de trabajo únicamente para el beneficio de la Institución y para el cumplimiento de las tareas asignadas;
- c) Guardar la confidencialidad con la normativa e información que conozcan por razón de su cargo.

## IV. POLÍTICAS

### 1. General

El Jefe de Planificación, Género y Medio Ambiente, previa a su firma de revisión en los diferentes instrumentos normativos, podrá sugerir los ajustes que considere conveniente de forma coordinada con los responsables de procesos y con todas las instancias involucradas.

### 2. Específicas

- a) Cada empleado contratado por la Lotería debe conocer en detalle la descripción del puesto al cual pertenece;
- b) Los Gerentes/Jefes son responsables que los empleados bajo su coordinación conozcan las descripciones asociadas a sus respectivos puestos;
- c) Los Gerentes/Jefes serán responsables que las descripciones de los puestos del Área bajo su responsabilidad se mantengan actualizadas, de lo contrario gestionarán la actualización de los documentos que lo requieran al Departamento de Recursos Humanos y Unidad de Planificación, Género y Medio Ambiente.

### 3. Creación de puestos de trabajo

- a) Cuando se requiera cubrir un nuevo puesto, el Gerente/Jefe debe elaborar el perfil correspondiente y apoyarse con el Departamento de Recursos Humanos y Unidad de Planificación, Género y Medio Ambiente para gestionar la creación del puesto; debiendo verificar previamente que el puesto no exista;
- b) Cada Gerente/Jefe, enviará las funciones preliminares a la Unidad de Planificación, Género y Medio Ambiente, para que se elabore una propuesta del descriptor, incorporando los formatos estándar establecidos y se gestione la autorización.

### 4. Modificación o eliminación de puestos de trabajo

- a) Los Gerentes/Jefes antes de iniciar la modificación o eliminación de un puesto de trabajo deben solicitar el documento autorizado a la Unidad de Planificación, Género y Medio Ambiente;
- b) El Gerente/Jefe solicitará apoyo al Departamento de Recursos Humanos y a la Unidad de Planificación, Género y Medio Ambiente, para efectuar la modificación de un descriptor de puestos específico; gestionando la autorización de la modificación o eliminación del puesto de trabajo con la instancia correspondiente.

## V. DESCRIPCIONES DE PUESTOS.

### 1. Asesor en Tecnologías de Información.

#### (1) Información general del puesto

**Jefe inmediato:** Gerente General.

**Puestos que supervisa:** Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información, Administrador de Base de Datos, Administrador de Infraestructura y Seguridad TIC, Analista Programador, Técnico de soporte informático.

**Departamento:** No aplica.

**Unidad:** Tecnologías de la Información.

#### (2) Propósito del puesto

Asesorar a la Institución en la implementación de tecnologías de información, comunicación y audiovisuales, con el fin de contribuir a mejorar los procesos institucionales y brindar información ágil y oportuna para la toma de decisiones.

#### (3) Dimensiones del puesto

**Recursos que administra:** Documentos, multimedia e información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo con las funciones que desempeña, equipo informático, de comunicaciones y audiovisual en general.

#### (4) Funciones

- a) Brindar asesoría a la jefatura de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones en aspectos relacionados con infraestructura tecnológica;
- b) Colaborar en la realización de estudios técnicos sobre las tendencias especializadas de infraestructura tecnológica para brindar una visión amplia de la tendencia en el mercado;
- c) Asistir a reuniones con jefaturas y personal de la Institución con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos, procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presenten en la ejecución de las labores y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas;
- d) Conocer y colaborar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional;
- e) Proponer procesos y metodologías a implementar en materia de ingeniería de software;
- f) Liderar la correcta aplicación de la arquitectura de software institucional;
- g) Mantener controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos;
- h) Elaborar informes de las labores realizadas según lo establezca la jefatura respectiva;
- i) Elaborar términos de referencias y especificaciones técnicas relacionadas con bienes y/o servicios a adquirir o contratar a través de UACI, cuando corresponda;
- j) Administrar las órdenes de compras y contratos de bienes y servicios que le sean delegados, cumpliendo con las responsabilidades que determina la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, en relación a la adquisición de obras, bienes y servicios;
- k) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- l) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando se le convoque o delegue;
- m) Mantener organizados, limpios, escaneados/digitalizados y resguardados los documentos producidos y recibidos en el cumplimiento de sus funciones y actividades, de acuerdo con la normativa de gestión documental y archivos;
- n) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;

- o) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre;
- p) Realizar otras actividades asignadas de acuerdo con las necesidades institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.

#### (5) Entorno laboral (Relaciones)

**Internas:** Con todas las áreas de la Institución.

**Externas:** Secretaría de Innovación de la Presidencia de la República de El Salvador, Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la República de El Salvador, Jefaturas de instituciones de gobierno de El Salvador, proveedores de servicios tecnológicos y representantes de marcas.

#### (6) Perfil

##### Conocimientos

**Generales:** Elaboración de planes y presupuestos, manejo de paquetes utilitarios de computación, manejo de equipo audiovisual, gestión de documentos y archivos, Ley de la Corte de Cuentas de la República, Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y su Reglamento, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública.

**Específicos:** Lenguajes de programación orientada a objetos, administración de redes LAN y WAN, administración de base de datos MySQL y Microsoft SQL Server, tecnologías Web, tecnologías de cliente-servidor, tecnologías de sistemas de información en "n" capas, conocimientos de Arquitectura de micro servicios y SOA, conocimientos de equipo informático de alta tecnología, conocimientos de sistemas operativos Windows, Linux, entre otros, conocimientos de herramientas de desarrollo JAVA y gestión de proyectos de TI, conocimiento de infraestructura virtual, implementación de proyectos con tecnología orientada a dispositivos móviles.

##### Otros

**Nivel educativo:** Estudiante 3er año o graduado en Ingeniería, Licenciatura en Ciencias de la Computación, en Sistemas o en Informática, Técnico Certificado en redes y/o soporte especializado. De preferencia con Maestría en Gestión de Tecnología; Estudios en Seguridad TIC.

**Experiencia:** Tres años en puestos similares.

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Iniciativa y creatividad, capacidad de análisis y síntesis, liderazgo, habilidad para redactar informes técnicos.

**Destrezas:** Facilidad de expresión verbal y escrita, destreza en el manejo de equipo informático.

**Disponibilidad para viajar:** Sí.

**Otros requisitos:** Alto nivel de iniciativa, dinámico(a), honesto(a), visionario(a), adaptable a diversas situaciones, capaz de organizar y motivar a equipos de trabajo, dispuesto a trabajar bajo por resultados.

#### (7) Competencias

##### a) Servicio al cliente:

Se refiere a la disposición de actuar de manera esmerada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

- b) Manejo de la presión:**  
Habilidad para trabajar con eficacia en situaciones de presión en términos de tiempo y calidad del trabajo, desacuerdo, oposición o diversidad de opiniones, manteniendo un alto grado de rendimiento en el trabajo.
- c) Orientación a resultados:**  
Capacidad de cumplir con las tareas, metas y objetivos establecidos, manteniendo altos niveles de rendimiento.
- d) Organización:**  
Se refiere a la forma en que se ordenan las tareas y se distribuye el tiempo para lograr los resultados.
- e) Responsabilidad:**  
Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las funciones, tareas y deberes asignados de acuerdo con los requerimientos en el puesto de trabajo y de asumir las consecuencias y resultados que de ello se deriven.
- f) Liderazgo:**  
Capacidad para guiar e influir de forma positiva en la actitud y comportamiento de su equipo de trabajo hacia el logro de las metas y objetivos establecidos en el área bajo su dirección, generando motivación y confianza.
- g) Manejo de conflictos:**  
Habilidad de solucionar dificultades laborales, logrando acuerdos satisfactorios para las partes que se encuentren en conflicto.
- h) Pensamiento estratégico:**  
Capacidad de crear planes de acción necesarios para alcanzar los objetivos fijados.
- i) Toma de decisiones:**  
Habilidad para decidir con responsabilidad y buen razonamiento entre varias alternativas, la que sea más viable en la consecución de los objetivos, de acuerdo con las situaciones previstas o imprevistas que se presenten.
- j) Trabajo en equipo:**  
Habilidad para trabajar con el personal a su cargo de forma organizada y activa, enfocado al logro de objetivos y metas del área bajo su dirección.
- k) Relaciones interpersonales:**  
Habilidad para socializar e implementar estrategias enfocadas a un trato cordial y de respeto hacia sus superiores, colaboradores, compañeros y público en general, generando un clima de armonía y cordialidad.

## 2. Jefe(a) de la Unidad de Tecnologías de la Información.

### (1) Información general del puesto

**Jefe inmediato:** Gerente(a) General.

**Puestos que supervisa:** Administrador de Base de Datos, Administrador de Infraestructura y Seguridad TIC, Analista Programador, Técnico de Soporte Informático, Colaborador(a) Administrativo.

**Departamento:** No aplica.

**Unidad:** Tecnologías de la Información.



## (2) Propósito del puesto

Desarrollar la infraestructura tecnológica y recursos informáticos necesarios para agilizar, simplificar las tareas y decisiones, elevar la eficiencia y proporcionar información útil a todos los niveles de la organización; así como velar por la continuidad operativa del capital tecnológico tangible e intangible y establecer los mecanismos de contingencia que aseguren integridad y confidencialidad de la información.

## (3) Dimensiones del puesto

**Recursos que administra:** Presupuesto asignado al área, materiales, equipo de oficina e informático asignado, archivo de documentos del área e información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo con las funciones que desempeña, personal a su cargo.

## (4) Funciones

- a) Elaborar el Plan de Trabajo, Plan Operativo Anual y Presupuesto del área bajo su dirección y dar el seguimiento respectivo;
- b) Proporcionar asesoría técnica en la formulación e implantación de planes y proyectos de automatización a las distintas unidades de la LNB;
- c) Administrar y coordinar el diseño, desarrollo, implantación y mantenimiento de los sistemas informáticos desarrollados internamente para la Institución;
- d) Facilitar el desarrollo y simplificación de los procedimientos que requiera la modernización de la Institución en el área de informática;
- e) Coordinar que la documentación técnica de los sistemas desarrollados se mantenga actualizada.
- f) Velar porque las políticas y normativas del área técnica vigentes, se mantengan actualizadas y promover un programa de divulgación a nivel institucional;
- g) Definir y actualizar las políticas de seguridad informática y de respaldos de información;
- h) Proponer actualizaciones de software, hardware para fortalecer la plataforma informática institucional y ser más eficientes en las operaciones;
- i) Garantizar la actualización del registro técnico de hardware y software institucional;
- j) Promover y proporcionar datos técnicos para el mantenimiento preventivo y correctivo del hardware institucional;
- k) Asesorar, evaluar y emitir dictámenes sobre adquisición de software y hardware;
- l) Garantizar el soporte técnico para los usuarios del sistema de sorteo en las fechas que éstos se desarrollan;
- m) Coordinar la actualización y mantenimiento técnico de la web y la intranet de la Institución;
- n) Resguardar en lugares adecuados, los manuales, licencias y equipo informático que le sean asignados desde su rango de acción;
- o) Proponer y ejecutar proyectos sobre tecnologías de información que garanticen la continuidad del negocio;
- p) Velar por el cumplimiento de la legalidad del software de uso institucional;
- q) Identificar, evaluar e implementar mejoras al/los proceso(s) de trabajo bajo su responsabilidad, en coordinación con la Unidad de Planificación, Género y Medio Ambiente, a fin de lograr su eficiencia;
- r) Garantizar la organización, digitalización, resguardo y conservación de los documentos producidos y recibidos en el área, de acuerdo con la normativa de gestión documental y archivos;
- s) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- t) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a);
- u) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- v) Elaborar términos de referencias y especificaciones técnicas relacionadas con bienes y/o servicios a adquirir o contratar a través de UACI, cuando corresponda;



- w) Administrar las órdenes de compras y contratos de bienes y servicios que le sean delegados, cumpliendo con las responsabilidades que determina la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, en relación a la adquisición de obras, bienes y servicios;
- x) Realizar otras actividades asignadas de acuerdo con las necesidades institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo;
- y) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre;

#### (5) Entorno laboral (Relaciones)

**Internas:** Con todas las áreas de la Institución.

**Externas:** Otras instituciones de gobierno, empresas consultoras y de servicios especialistas en tecnologías de información y comunicaciones.

#### (6) Perfil

##### Conocimientos

**Generales:** Elaboración de planes y presupuestos, Legislación laboral, técnicas de negociación y resolución de conflictos, manejo de herramientas de Ofimática (Paquetería de Office), manejo de equipo audiovisual, gestión de documentos y archivos, Ley de la Corte de Cuentas de la República, Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y su Reglamento, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública.

**Específicos:** Lenguajes de programación orientada a objetos, administración de redes LAN y WAN, administración de base de datos MySQL y Microsoft SQL Server, tecnologías Web, tecnologías de cliente-servidor, tecnologías de sistemas de información en "n" capas, conocimientos de Arquitectura de micro servicios y SOA, conocimientos de equipo informático de alta tecnología, conocimientos de sistemas operativos Windows, Linux, entre otros, conocimientos de herramientas de desarrollo JAVA y gestión de proyectos de TI, conocimiento de infraestructura virtual, implementación de proyectos con tecnología orientada a dispositivos móviles.

##### Otros

**Nivel educativo:** Graduado(a) de Ingeniería o Licenciatura en Ciencias de la Computación, en Sistemas o en Informática. De preferencia con Maestría en Gestión de Tecnología; Estudios formales en Seguridad TIC y/o Estudios formales en Administración de proyectos de software.

**Experiencia:** Tres años en puestos similares.

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Carácter para la toma de decisiones, iniciativa y creatividad, capacidad de análisis y síntesis, liderazgo, habilidad para redactar informes técnicos.

**Destrezas:** Facilidad de expresión verbal y escrita, destreza en el manejo de equipo informático.

**Disponibilidad para viajar:** Sí.

##### Otros requisitos:

Disponibilidad para viajar, alto nivel de iniciativa, dinámico(a), honesto(a), visionario(a), adaptable a diversas situaciones, capaz de organizar y motivar a equipos de trabajo, dispuesto a trabajar bajo valores.

#### (7) Competencias

##### a) Servicio al cliente:

Se refiere a la disposición de actuar de manera esmerada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

- b) Manejo de la presión:**  
Habilidad para trabajar con eficacia en situaciones de presión en términos de tiempo y calidad del trabajo, desacuerdo, oposición o diversidad de opiniones, manteniendo un alto grado de rendimiento en el trabajo.
- c) Orientación a resultados:**  
Capacidad de cumplir con las tareas, metas y objetivos establecidos, manteniendo altos niveles de rendimiento.
- d) Organización:**  
Se refiere a la forma en que se ordenan las tareas y se distribuye el tiempo para lograr los resultados.
- e) Responsabilidad:**  
Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las funciones, tareas y deberes asignados de acuerdo con requerimientos en el puesto de trabajo y de asumir las consecuencias y resultados que de ello se deriven.
- f) Liderazgo:**  
Capacidad para guiar e influir de forma positiva en la actitud y comportamiento de su equipo de trabajo hacia el logro de las metas y objetivos establecidos en el área bajo su dirección, generando motivación y confianza.
- g) Manejo de conflictos:**  
Habilidad de solucionar dificultades laborales, logrando acuerdos satisfactorios para las partes que se encuentren en conflicto.
- h) Pensamiento estratégico:**  
Capacidad de crear planes de acción necesarios para alcanzar los objetivos fijados.
- i) Toma de decisiones:**  
Habilidad para decidir con responsabilidad y buen razonamiento entre varias alternativas, la que sea más viable en la consecución de los objetivos, de acuerdo con las situaciones previstas o imprevistas que se presenten.
- j) Trabajo en equipo:**  
Habilidad para trabajar con el personal a su cargo de forma organizada y activa, enfocado al logro de objetivos y metas del área bajo su dirección.
- k) Relaciones interpersonales:**  
Habilidad para socializar e implementar estrategias enfocadas a un trato cordial y de respeto hacia sus superiores, colaboradores, compañeros y público en general, generando un clima de armonía y cordialidad.

### 3. Administrador(a) de Base de Datos.

#### (1) Información general del puesto

Jefe inmediato: Jefe(a) de la Unidad de Tecnologías de la Información.

Puestos que supervisa: Ninguno.

Departamento: No aplica.

Unidad: Tecnologías de la Información.

#### (2) Propósito del puesto

Administrar las bases de datos de los sistemas de la Institución, velando por su integridad, seguridad y disponibilidad, proponiendo y utilizando las herramientas tecnológicas adecuadas.

### (3) Dimensiones del puesto

**Recursos que administra:** Equipo informático, software, bases de datos y medios de respaldo de información, documentos e información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo con las funciones que desempeña.

### (4) Funciones

- a) Implementar los diseños de las bases de datos, la elaboración y actualización de las políticas de seguridad, respaldo y recuperación de los datos;
- b) Verificar el ambiente de producción, desarrollo y pruebas, específicamente de las bases de datos;
- c) Mantener monitoreo frecuente sobre el rendimiento y alcance de la información en las bases de datos y al mismo tiempo determinar cambios requeridos en la estructura o en el hardware utilizado;
- d) Aplicar mantenimiento preventivo a las bases de datos por medio de software o herramientas especializadas;
- e) Velar por la estabilidad, disponibilidad, integridad y seguridad de las bases de datos de la Institución.
- f) Instalar, configurar, mantener y afinar las bases de datos;
- g) Optimizar las capacidades de consulta y transacciones de las bases de datos;
- h) Asesorar y participar en el desarrollo o implementación de sistemas que tengan relación con las bases de datos de los sistemas institucionales;
- i) Dar cumplimiento a las políticas establecidas de respaldo y restauración de información;
- j) Utilizar la infraestructura de redes y la tecnología de bases de datos para facilitar la distribución de la información necesaria para las actividades institucionales;
- k) Preparar y mantener actualizada documentación técnica de las bases de datos, así como, la documentación para el usuario, si fuere necesario;
- l) Capacitar y dar soporte de usuarios cuando sea requerido;
- m) Formular y poner en práctica estándares para la utilización de los datos;
- n) Verificar la integridad física de los medios de almacenamiento de respaldo, de acuerdo con las políticas y/o normativas vigentes;
- o) Resguardar en lugares adecuados, los manuales, licencias y equipo informático que le sean asignados desde su rango de acción;
- p) Restaurar copias de respaldo para determinar el éxito o el error en el respaldo de información;
- q) Aplicar políticas de seguridad y control de acceso a las bases de datos;
- r) Proponer, investigar y aplicar herramientas, módulos o nuevas versiones de bases de datos;
- s) Elaborar términos de referencias y especificaciones técnicas relacionadas con bienes y/o servicios a adquirir o contratar a través de UACI, cuando corresponda;
- t) Administrar las órdenes de compras y contratos de bienes y servicios que le sean delegados, cumpliendo con las responsabilidades que determina la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, en relación a la adquisición de obras, bienes y servicios;
- u) Mantener organizados, limpios, escaneados/digitalizados y resguardados los documentos producidos y recibidos en el cumplimiento de sus funciones y actividades, de acuerdo con la normativa de gestión documental y archivos;
- v) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- w) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a);
- x) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- y) Realizar otras actividades asignadas de acuerdo con las necesidades institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo;
- z) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre;

## (5) Entorno laboral (Relaciones)

**Internas:** Gerencia General, personal de la Unidad y usuarios de la LNB.

**Externas:** Empresas que brinden servicios en el área de administración de datos y resguardos de cintas de respaldo.

## (6) Perfil

### Conocimientos

**Generales:** Elaboración de informes técnicos, manejo de herramientas de Ofimática (Paquetería de Office), manejo de equipo audiovisual, manejo de documentos y archivos, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública.

### Específicos:

- Sólidos conocimientos de administración y optimización de Bases de Datos Relacionales (SQL).
- Sólidos conocimientos de administración y optimización de Bases de Datos No Relacionales (NoSQL)
- Sólidos conocimientos de replicación de datos.
- Manejo avanzado de Lenguaje Transact SQL, ETL y Datawarehouse.
- Inglés técnico.

### Otros

**Nivel educativo:** Técnico en Ingeniería de Sistemas Informático o estudiante de tercer año de las carreras de Ingeniería en Sistemas, Ingeniería de Software, Ingeniería en Ciencias de la Computación, Licenciatura en Ciencias de la Computación, Licenciatura en Informática o carreras afines.

De preferencia con certificación técnica en el área de administración de Bases de Datos.

**Experiencia:** Dos años en puestos similares.

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Buenas relaciones interpersonales, capacidad de trabajo en equipo, facilidad de comunicación verbal y escrita.

**Destrezas:** Habilidades lógicas, matemáticas, análisis, interpretación de datos y normalización de bases de datos.

**Disponibilidad para viajar:** Sí.

Otros requisitos: Se demanda una persona dinámica, con iniciativa, creativa, honesta, confiable, disposición a cambios, manejo y cumplimiento de compromisos, acostumbrado a trabajar bajo resultados y dispuesto a trabajar bajo valores.

## (7) Competencias

### a) Servicio al Cliente:

Se refiere a la disposición de actuar de manera esmerada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

### b) Iniciativa:

Capacidad para anticiparse a actuar independientemente y realizar las tareas asignadas, resolviendo o tomando decisiones en la ejecución del trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo.

### c) Manejo de la presión:

Habilidad para trabajar con eficacia en situaciones de presión en términos de tiempo y calidad del trabajo, desacuerdo, oposición o diversidad de opiniones, manteniendo un alto grado de rendimiento en el trabajo.



- d) **Disciplina:**  
Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas, políticas, reglamentos de la Institución, así como de las instrucciones de trabajo.
- e) **Responsabilidad:**  
Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las funciones, tareas y deberes asignados de acuerdo con los requerimientos en el puesto de trabajo y de asumir las consecuencias y resultados que de ello se deriven.
- f) **Trabajo en equipo:**  
Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y/o el resto de áreas de la Institución, haciéndolo de forma activa y propositiva para el logro de objetivos y metas del área y de la Institución.
- g) **Relaciones interpersonales:**  
Habilidad para socializar, contribuir a mantener y promover acciones enfocadas a un trato cordial y de respeto hacia sus superiores, compañeros y público en general, generando un clima de armonía y cordialidad.
- h) **Manejo de la tecnología:**  
Destreza en el manejo de las herramientas tecnológicas para cumplir con sus tareas (equipo informático y sus respectivos programas, uso de internet, correo electrónico, intranet, etc.).
- i) **Cumplimiento de metas y objetivos:**  
Capacidad de cumplir eficientemente en términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en el puesto de trabajo y en el tiempo programado.

#### 4. Administrador(a) de Infraestructura y Seguridad TIC.

##### (1) Información general del puesto

**Jefe inmediato:** Jefe(a) de la Unidad de Tecnologías de la Información.

**Puestos que supervisa:** Ninguno.

**Departamento:** No aplica.

**Unidad:** Tecnologías de la Información.

##### (2) Propósito del puesto

Velar por el buen funcionamiento y mejoramiento continuo de los servidores físicos y virtuales, almacenamiento centralizado y software relacionados con el centro de datos Institucional, la red de datos/voz y cuartos de comunicaciones, proveyendo continuidad y seguridad a dicha infraestructura.

##### (3) Dimensiones del puesto

**Recursos que administra:** Red institucional, equipos de alta tecnología y enlaces de comunicaciones, planta telefónica, sistema de vigilancia IP, software de servicios de red, correo electrónico y seguridad de TI, documentos e información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo con las funciones que desempeña, equipo de oficina e informático asignado.

##### (4) Funciones

- a) Velar por la integridad, disponibilidad, estabilidad y seguridad de los equipos de alta tecnología, infraestructura virtual y enlaces de comunicación;
- b) Crear, mantener, eliminar cuentas y grupos de usuarios para acceder a la red de datos, utilización y acceso al correo, Internet e Intranet; así como a otros recursos en la red;
- c) Dar cumplimiento a las políticas establecidas de respaldo y restauración de información;

- d) Monitorear el uso de recursos y servicios de red utilizados por los usuarios;
- e) Configurar el equipo activo (servidores, switches, routers, firewall, balanceadores, etc.) dentro de la red y del software de comunicación y de seguridad Institucional;
- f) Planificar las actividades relacionadas a la administración de la seguridad de los datos: antivirus, respaldos, auditorías, controles, etc.;
- g) Velar por la seguridad contra accesos no deseados o ataques informáticos a la Institución, así como, por la seguridad y estabilidad de los enlaces de comunicación;
- h) Velar por el funcionamiento del sistema de enfriamiento y suministro eléctrico en el centro de datos;
- i) Velar por el funcionamiento de la planta telefónica institucional y los servicios de telefonía fija y móvil;
- j) Configurar el software de respaldo para que automáticamente determine el éxito o error en el respaldo de información;
- k) Realizar las gestiones necesarias (sondeos, evaluaciones, etc.) para la adquisición de servicios relacionados a infraestructura y seguridad TIC;
- l) Ser contraparte con los proveedores de infraestructura y seguridad para solución de problemas;
- m) Administrar la filtración de contenidos web, software antivirus, control de acceso, estabilidad y rendimiento de la conexión de los equipos a Internet con base a políticas;
- n) Administrar el sistema de video vigilancia institucional;
- o) Analizar el impacto ante el crecimiento de la red en cantidad de usuarios y servidores, asesoramiento para la planificación de las etapas de conectividad y configuración de puntos de red;
- p) Elaborar y actualizar las políticas para el uso de la red, Internet, Intranet y correo electrónico;
- q) Proponer, investigar, aplicar nuevas tecnologías de hardware y software de infraestructura, según las necesidades de la Institución;
- r) Dar soporte para la solución de fallas en caso de caídas de la red, accesos a Internet, falla o desconfiguración de equipo activo o cualquier otra contingencia informática de las comunicaciones institucionales;
- s) Supervisar, realizar y apoyar directamente en el mantenimiento de los servidores (hardware y software).
- t) Resguardar en lugares adecuados, los manuales, licencias y equipo informático que le sean asignados según su rango de acción;
- u) Elaborar términos de referencias y especificaciones técnicas relacionadas con bienes y/o servicios a adquirir o contratar a través de UACI, cuando corresponda;
- v) Administrar las órdenes de compras y contratos de bienes y servicios que le sean delegados, cumpliendo con las responsabilidades que determina la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, en relación a la adquisición de obras, bienes y servicios;
- w) Mantener organizados, limpios, escaneados/digitalizados y resguardados los documentos producidos y recibidos en el cumplimiento de sus funciones y actividades, de acuerdo con la normativa de gestión documental y archivos;
- x) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- y) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a);
- z) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- aa) Realizar otras actividades asignadas de acuerdo con las necesidades institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo;
- bb) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre;

#### **(5) Entorno laboral (Relaciones)**

**Internas:** Personal de la Institución que disponga de equipo informático como herramienta de trabajo y que utilice la red institucional, personal de la Unidad.

**Externas:** Empresas que brinden servicios en el área de tecnología de la información, comunicaciones, empresas que brinden mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos de alta tecnología, empresas que proveen software de servicios de red, empresas que brinden servicios de resguardos de cintas de respaldo.

## (6) Perfil

### Conocimientos

**Generales:** Elaboración de informes técnicos, manejo de herramientas de Ofimática (Paquetería de Office), manejo de equipo audiovisual, manejo de documentos y archivos, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública.

### Específicos:

- Configuración de servicios de red en ambiente Windows Server y Ubuntu Server.
- Administración de Windows Server 2012 R2 y superior.
- Administración de Servidores Linux (Ubuntu, RedHat, CentOS).
- Instalación, configuración y administración de servidores de aplicación.
- Virtualización basada en contenedores.
- Configuración y administración de switches y routers.
- Configuración y administración de redes inalámbricas.
- Configuración y administración de ambientes virtuales con VMWare 6.0 o superior.
- Configuración y administración de dispositivos de seguridad como UTM, Firewalls y Antispam.
- Configuración y administración de soluciones de almacenamiento centralizado.
- Configuración de sistema de video vigilancia IP.
- Conocimiento de cableado estructurado.
- Alto grado de conocimiento de protocolos de comunicación.
- Configuración de servicios de red.
- Configuración de equipo de comunicación de datos.
- Conocimientos avanzados de sistemas operativos.
- Conocimiento actualizado de las nuevas tecnologías de comunicación de datos.
- Administración de plantas telefónicas digitales e IP.
- Conocimiento avanzado en seguridad informática.
- Inglés técnico.

### Otros

**Nivel educativo:** Graduado(a) de Licenciatura o Ingeniería en Ciencias de la Computación, en Sistemas o en Informática o carreras afines. De preferencia con certificación técnica obtenida o en proceso de certificarse en el área de Servidores, Redes, Virtualización y Seguridad Perimetral.

**Experiencia:** Dos años en puestos similares.

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Buenas relaciones interpersonales, capacidad de trabajo en equipo, facilidad de comunicación verbal y escrita.

**Destrezas:** Analítico(a), interpretación de datos y resolución de problemas.

**Disponibilidad para viajar:** Sí.

### Otros requisitos:

Se demanda una persona dinámica, con iniciativa, creativa, honesta, honrada, disposición a cambios, acostumbrado a trabajar bajo resultados y dispuesto a trabajar bajo valores.

## (7) Competencias

### a) Servicio al Cliente:

Se refiere a la disposición de actuar de manera esmerada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

### b) Iniciativa:

Capacidad para anticiparse a actuar independientemente y realizar las tareas asignadas, resolviendo o tomando decisiones en la ejecución del trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo.

### c) Manejo de la presión:

Habilidad para trabajar con eficacia en situaciones de presión en términos de tiempo y calidad del trabajo, desacuerdo, oposición o diversidad de opiniones, manteniendo un alto grado de rendimiento en el trabajo.

### d) Disciplina:

Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas, políticas, reglamentos de la Institución, así como de las instrucciones de trabajo.

### e) Responsabilidad:

Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las funciones, tareas y deberes asignados de acuerdo con los requerimientos en el puesto de trabajo y de asumir las consecuencias y resultados que de ello se deriven.

### f) Trabajo en equipo:

Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y/o el resto de áreas de la Institución, haciéndolo de forma activa y propositiva para el logro de objetivos y metas del área y de la Institución.

### g) Relaciones interpersonales:

Habilidad para socializar, contribuir a mantener y promover acciones enfocadas a un trato cordial y de respeto hacia sus superiores, compañeros y público en general, generando un clima de armonía y cordialidad.

### h) Manejo de la tecnología:

Destreza en el manejo de las herramientas tecnológicas para cumplir con sus tareas (equipo informático y sus respectivos programas, uso de internet, correo electrónico, intranet, etc.).

### i) Cumplimiento de metas y objetivos:

Capacidad de cumplir eficientemente en términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en el puesto de trabajo y en el tiempo programado.

## 5. Analista Programador.

### (1) Información general del puesto

**Jefe inmediato:** Jefe(a) de la Unidad de Tecnologías de la Información.

**Puestos que supervisa:** Ninguno.

**Departamento:** No aplica.

**Unidad:** Tecnologías de la Información.

### (2) Propósito del puesto

Ser especialista en analizar, desarrollar, documentar, diseñar, programar, probar e implementar sistemas web y aplicaciones nativas de dispositivos móviles, así como también, dar mantenimiento a los demás aplicativos de la Institución para el buen funcionamiento de los mismos.



### (3) Dimensiones del puesto

**Recursos que administra:** Equipo informático, software y medios de respaldo de información, documentos e información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo con las funciones que desempeña.

### (4) Funciones

- a) Analizar, diseñar, programar, probar y documentar las aplicaciones informáticas que se le asignen desarrollar, modificar y/o implementar;
- b) Mantener actualizado los diferentes componentes de los sistemas en todos los ambientes (desarrollo, pruebas, producción, etc.);
- c) Mantener y extender las capacidades de los aplicativos institucionales de acuerdo con necesidades específicas y/o con el objetivo de agilizar el trabajo de los usuarios;
- d) Codificar y mantener interfaces apropiadas de los sistemas a los diferentes usuarios;
- e) Modelar, generar e implementar programas propios de la institución, utilizando lenguajes de programación que se adecúen a las necesidades de la LNB;
- f) Diseñar e implementar nuevos sistemas para la LNB;
- g) Investigar y aplicar nuevas tecnologías y lenguajes de desarrollo de aplicaciones;
- h) Capacitar y dar soporte técnico de sistemas informáticos a usuarios cuando sea requerido;
- i) Codificar, mantener y dar soporte a la intranet corporativa y los sitios web de la Institución;
- j) Elaborar manuales de usuarios y de programación de los sistemas informáticos desarrollados localmente;
- k) Realizar copias de respaldo y restauración de sistemas de acuerdo con las políticas establecidas.
- l) Formular y poner en práctica estándares para la utilización de los aplicativos;
- m) Crear y mantener actualizada la documentación técnica y de usuarios de los aplicativos institucionales desarrollados localmente;
- n) Resguardar en lugares adecuados, los manuales, licencias y equipo informático que le sean asignados dentro de su rango de acción;
- o) Participar en las diferentes etapas de la metodología de desarrollo de sistemas informáticos;
- p) Diseñar y crear reportes de acuerdo con los requerimientos de los diferentes usuarios;
- q) Implementar los medios por los cuales los usuarios autorizados podrán actualizar el contenido de la intranet institucional y los sitios web de la Institución;
- r) Proponer, diseñar, construir e implementar sistemas web, de escritorio y / o para dispositivos móviles como teléfonos inteligentes, tabletas, entre otros;
- s) Llevar a cabo las tareas de administración, mantenimiento y soporte de las bases de datos de los sistemas de la LNB durante la ausencia del Administrador de Base de Datos y/o cuando fuere requerido según las necesidades institucionales;
- t) Capacitar y/o dar soporte técnico de usuarios cuando sea requerido;
- u) Elaborar términos de referencias y especificaciones técnicas relacionadas con bienes y/o servicios a adquirir o contratar a través de UACI, cuando corresponda;
- v) Administrar las órdenes de compras y contratos de bienes y servicios que le sean delegados, cumpliendo con las responsabilidades que determina la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, en relación a la adquisición de obras, bienes y servicios;
- w) Mantener organizados, limpios, escaneados/digitalizados y resguardados los documentos producidos y recibidos en el cumplimiento de sus funciones y actividades, de acuerdo con la normativa de Gestión Documental y Archivos;
- x) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- y) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a);
- z) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;

- aa) Realizar otras actividades asignadas de acuerdo con las necesidades institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo;
- bb) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.

#### **(5) Entorno laboral (Relaciones)**

**Internas:** Gerencias y demás unidades organizativas de la Institución.

**Externas:** Empresas que brinden servicios en el área de sistemas de información.

#### **(6) Perfil**

##### **Conocimientos**

**Generales:** Elaboración de informes técnicos, manejo de herramientas de Ofimática (Paquetería de Office), manejo de equipo audiovisual, manejo de documentos y archivos, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública.

##### **Específicos:**

- Sólidos conocimientos de al menos 1 (un) lenguaje de programación backend como Java SE (EJB, Web Services, JTA, JPA, Hibernate, Spring, etc.), C# (Entity Framework, ASP.NET, etc.), PHP (Laravel, Codeigniter, Symfony, CakePHP, Yii, etc.), Python (Django, Flask, etc.).
- Sólidos conocimientos de programación en lenguaje JavaScript y al menos un framework (Angular, Vue.js, React.js, Node.js, Backbone.js, etc.).
- Servidores de aplicaciones / web (WildFly/JBoss, GlassFish, WebLogic, WebSphere, Apache, IIS, etc.).
- Reporteas (Crystal Reports, Jasper Reports, Microsoft Reporting Services, iReports, etc.).
- Sólidos conocimientos en el uso de bases de datos SQL y NoSQL.
- Lenguaje Transact SQL.
- Patrones de diseño.
- Formatos JSON y XML.
- Al menos un framework frontend (Bootstrap, Foundation, Materialize, etc.).
- Conocimientos de gestores de contenido (WordPress, Joomla, etc.).
- Desarrollo de aplicaciones para Android (deseable).
- Desarrollo de aplicaciones híbridas usando algún framework como Apache Cordova / Adobe PhoneGap, Ionic, React Native, Flutter, etc.
- Inglés técnico.

##### **Otros**

**Nivel educativo:** Técnico en Ingeniería de Sistemas Informático o estudiante de tercer año de las carreras de Ingeniería en Sistemas, Ingeniería de Software, Ingeniería en Ciencias de la Computación, Licenciatura en Ciencias de la Computación, Licenciatura en Informática o carreras afines. De preferencia con certificación técnica en el área de programación/desarrollo de sistemas.

**Experiencia:** Al menos 2 años en puestos similares.

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Buenas relaciones interpersonales, capacidad de trabajo en equipo, facilidad de comunicación verbal y escrita, capacidad de análisis, proactivo.

**Destrezas:** Habilidades lógicas, matemáticas, analítico(a), interpretación de datos y resolución de problemas.

**Disponibilidad para viajar:** Si.

**Otros requisitos:**

Se demanda una persona dinámica, con iniciativa, creativa, honesta, confiable, disposición a cambios, manejo y cumplimiento de compromisos, acostumbrado a trabajar bajo resultados y dispuesto a trabajar bajo valores.

**(7) Competencias**

**a) Servicio al Cliente:**

Se refiere a la disposición de actuar de manera esmerada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

**b) Iniciativa:**

Capacidad para anticiparse a actuar independientemente y realizar las tareas asignadas, resolviendo o tomando decisiones en la ejecución del trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo.

**c) Manejo de la presión:**

Habilidad para trabajar con eficacia en situaciones de presión en términos de tiempo y calidad del trabajo, desacuerdo, oposición o diversidad de opiniones, manteniendo un alto grado de rendimiento en el trabajo.

**d) Disciplina:**

Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas, políticas, reglamentos de la Institución, así como de las instrucciones de trabajo.

**e) Responsabilidad:**

Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las funciones, tareas y deberes asignados de acuerdo con los requerimientos en el puesto de trabajo y de asumir las consecuencias y resultados que de ello se deriven.

**f) Trabajo en equipo:**

Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y/o el resto de áreas de la Institución, haciéndolo de forma activa y propositiva para el logro de objetivos y metas del área y de la Institución.

**g) Relaciones interpersonales:**

Habilidad para socializar, contribuir a mantener y promover acciones enfocadas a un trato cordial y de respeto hacia sus superiores, compañeros y público en general, generando un clima de armonía y cordialidad.

**h) Manejo de la tecnología:**

Destreza en el manejo de las herramientas tecnológicas para cumplir con sus tareas (equipo informático y sus respectivos programas, uso de internet, correo electrónico, intranet, etc.).

**i) Cumplimiento de metas y objetivos:**

Capacidad de cumplir eficientemente en términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en el puesto de trabajo y en el tiempo programado.

**6. Técnico(a) de Soporte Informático.**

**(1) Información general del puesto**

**Jefe inmediato:** Jefe(a) de la Unidad de Tecnologías de la Información

**Puestos que supervisa:** Ninguno.

**Departamento:** No aplica.

**Unidad:** Tecnologías de la Información.

## (2) Propósito del puesto

Dar soporte técnico informático de primer nivel a los servicios de tecnologías de información y comunicaciones; así mismo velar por el mantenimiento preventivo y correctivo del hardware ofimático, Apoyar en la implementación de proyectos de tipo tecnológico, ser soporte de primer nivel de los sistemas y servicios de TIC de la LNB y brindar soporte técnico informático sobre equipo y software de oficina.

## (3) Dimensiones del puesto

**Recursos que administra:** Hardware y software institucional, programas informáticos, Kit de herramientas para soporte técnico, documentos e información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo con las funciones que desempeña.

## (4) Funciones

- a) Proporcionar el soporte requerido al software ofimático con los que cuenta la Institución;
- b) Proporcionar el soporte informático de primer nivel a los sistemas Institucionales y servicios de TIC;
- c) Proporcionar mantenimiento preventivo y correctivo al equipo informático de puestos de trabajo de la Institución cuando sea requerido, así como velar por su correcto funcionamiento y supervisar el buen uso y seguridad de los mismos;
- d) Capacitar y brindar soporte a los usuarios, tanto en oficinas centrales como en las agencias, en el uso de hardware, software de ofimática y sistemas de la LNB;
- e) Registrar y controlar el inventario, los requerimientos y movimientos del equipo informático de la Institución;
- f) Instalar, actualizar, configurar software y hardware ofimática;
- g) Elaborar informes periódicos del servicio de soporte brindado;
- h) Elaborar la programación de mantenimiento preventivo del equipo informático de puestos de trabajo administrativo y de puntos de venta;
- i) Elaborar reporte sobre fallas o inconsistencia de los equipos;
- j) Elaborar informes periódicos de los servicios de mantenimiento proporcionados;
- k) Colaborar en el monitoreo de la red de datos y detección de fallas;
- l) Brindar soporte básico local para la red de datos/voz y correo electrónico;
- m) Apoyar a los usuarios en el soporte técnico de los sistemas SAFI y SIRH;
- n) Resguardar en lugares adecuados, los manuales, licencias y equipo informático que le sean asignados dentro de su rango de acción;
- o) Elaborar términos de referencias y especificaciones técnicas relacionadas con bienes y/o servicios a adquirir o contratar a través de UACI, cuando corresponda;
- p) Administrar las órdenes de compras y contratos de bienes y servicios que le sean delegados, cumpliendo con las responsabilidades que determina la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, en relación a la adquisición de obras, bienes y servicios;
- q) Mantener organizados, limpios, escaneados/digitalizados y resguardados los documentos producidos y recibidos en el cumplimiento de sus funciones y actividades, de acuerdo con la normativa de Gestión Documental y Archivos;
- r) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- s) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a);
- t) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- u) Realizar otras actividades asignadas de acuerdo con las necesidades institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo;
- v) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre.



## (5) Entorno laboral (Relaciones)

**Internas:** Personal de la Institución que disponga equipo informático como herramienta de trabajo y personal de la Unidad.

**Externas:** Empresas que brindan servicios de soporte técnico de hardware y software de equipos informáticos, empresas que brindan servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos informáticos. Proveedores de servicios de telecomunicación.

## (6) Perfil

### Conocimientos

**Generales:** Elaboración de informes técnicos, manejo de herramientas de Ofimática (Paquetería de Office), manejo de equipo audiovisual, manejo de documentos y archivos, Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública.

**Específicos:** Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de escritorio, portátiles, impresores matriciales, inyección y láser, conocimientos básicos de redes y comunicaciones, conocimientos básicos de bases de datos, conocimientos de tecnologías Web, elaboración de informes técnicos.

### Otros

**Nivel educativo:** Técnico en Ingeniería de Sistemas Informático o estudiante de tercer año de las carreras de Ingeniería en Sistemas, Ingeniería de Software, Ingeniería en Ciencias de la Computación, Licenciatura en Ciencias de la Computación, Licenciatura en Informática, Ingeniería Mecatrónica, Ingeniería Electrónica o carreras afines.

**Experiencia:** Al menos un año en puestos similares.

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Capacidad de análisis e interpretación, facilidad para expresar ideas tanto en forma oral y escrita, capacidad para trabajar en equipo, disciplinado, adaptable a diversas situaciones.

**Destrezas:** Analítico, interpretación de datos y resolución de problemas.

**Disponibilidad para viajar:** Sí.

### Otros requisitos:

Se demanda de una persona dinámica, creativa, con iniciativa, honesta, responsable, disposición a cambios, manejo y cumplimiento de compromisos, acostumbrado a trabajar bajo resultados y con valores.

## (7) Competencias

### a) Servicio al Cliente:

Se refiere a la disposición de actuar de manera esmerada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

### b) Iniciativa:

Capacidad para anticiparse a actuar independientemente y realizar las tareas asignadas, resolviendo o tomando decisiones en la ejecución del trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo.

### c) Manejo de la presión:

Habilidad para trabajar con eficacia en situaciones de presión en términos de tiempo y calidad del trabajo, desacuerdo, oposición o diversidad de opiniones, manteniendo un alto grado de rendimiento en el trabajo.

### d) Disciplina:

Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas, políticas, reglamentos de la Institución, así como de las instrucciones de trabajo.

- e) **Responsabilidad:**  
Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las funciones, tareas y deberes asignados de acuerdo con los requerimientos en el puesto de trabajo y de asumir las consecuencias y resultados que de ello se deriven.
- f) **Trabajo en equipo:**  
Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y/o el resto de áreas de la Institución, haciéndolo de forma activa y propositiva para el logro de objetivos y metas del área y de la Institución.
- g) **Relaciones interpersonales:**  
Habilidad para socializar, contribuir a mantener y promover acciones enfocadas a un trato cordial y de respeto hacia sus superiores, compañeros y público en general, generando un clima de armonía y cordialidad.
- h) **Manejo de la tecnología:**  
Destreza en el manejo de las herramientas tecnológicas para cumplir con sus tareas (equipo informático y sus respectivos programas, uso de internet, correo electrónico, intranet, etc.).
- i) **Cumplimiento de metas y objetivos:**  
Capacidad de cumplir eficientemente en términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en el puesto de trabajo y en el tiempo programado.

## 7. Colaborador(a) Administrativo.

### (1) Información general del puesto

Jefe inmediato: Jefe(a) de la Unidad de Tecnologías de la Información.

Puestos que supervisa: Ninguno.

Departamento: No aplica.

Unidad: Tecnologías de la Información.

### (2) Propósito del puesto

Asistir y apoyar a la Unidad en diferentes actividades tales como: elaboración y administración de correspondencia y documentos, atención personal y telefónica, manejo de agenda, apoyo en reuniones, manejo del archivo del área; brindar atención de trámite con proveedores de bienes y servicios; así como en el seguimiento de acuerdos de Junta Directiva; así como apoyar a los administradores de contratos de bienes y servicios de tecnologías de información; entre otras.

### (3) Dimensiones del puesto

Recursos que administra: Equipo Informático y de oficina asignado, papelería y útiles para uso del área, archivo de documentos e información institucional de la cual tenga acceso directo o indirectamente, de acuerdo con las funciones que desempeña.

### (4) Funciones

- a) Atender cordialmente, personal y telefónicamente a empleados y público en general;
- b) Elaborar correspondencia variada, informes, documentos y reportes que se requieran, aplicando normas de ortografía y redacción;
- c) Colaborar en la elaboración de informes técnicos y presentaciones requeridos;
- d) Presentar a la Jefatura inmediata la documentación para ser revisada o firmada, debidamente ordenada y priorizada para los trámites respectivos;
- e) Verificar la documentación de respaldo de documentos a firmar por la Jefatura;
- f) Controlar la entrada y salida de correspondencia y documentos del área;

- g) Organizar, escanear/digitalizar, administrar, resguardar y conservar los documentos producidos y recibidos en el área, de acuerdo con la normativa de Gestión Documental y Archivo;
- h) Trasladar al Archivo Central la documentación que haya cumplido con el tiempo de resguardo;
- i) Preparar y llevar la agenda de reuniones de la Jefatura y notificarle oportunamente sobre citas y reuniones;
- j) Gestionar y preparar materiales, equipo y espacios físicos necesarios para las reuniones de la Jefatura.
- k) Asistir a la Jefatura en actividades logísticas que se le encomienden;
- l) Elaborar requisiciones y egresos de bodega de papelería y útiles de oficina necesarios para desempeñar las labores del área;
- m) Apoyar en las actividades de control y de gestión documental y archivo a los administradores de contratos de bienes y servicios de tecnologías de información;
- n) Brindar atención de trámites con proveedores de bienes y servicios de tecnologías de la información.
- o) Apoyar en el seguimiento a las observaciones de los informes de Auditoría Interna, Corte de Cuentas de la República y otras entidades fiscalizadoras, a fin de dar cumplimiento y solventar observaciones.
- p) Apoyar en la elaboración del presupuesto de bienes y servicios del área;
- q) Apoyar en la preparación de información de la gestión realizada por el área que servirá de insumo para elaborar la Memoria Anual de Labores de la LNB y otros informes requeridos;
- r) Elaborar términos de referencias y especificaciones técnicas relacionadas con bienes y/o servicios a adquirir o contratar a través de UACI, cuando corresponda;
- s) Administrar las órdenes de compras y contratos de bienes y servicios que le sean delegados, cumpliendo con las responsabilidades que determina la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, en relación a la adquisición de obras, bienes y servicios;
- t) Participar activamente en el desarrollo de actividades y programas de beneficencia que la Lotería realice;
- u) Asistir a las actividades relacionadas con el desarrollo de sorteos cuando sea convocado(a) o delegado(a);
- v) Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, Normas Técnicas de Control Interno y con otras Normativas y Disposiciones establecidas en la Institución;
- w) Mantener la confidencialidad de la información Institucional o la que administre;
- x) Realizar otras actividades que le sean encomendadas por su jefe(a) inmediato(a), de acuerdo con las necesidades institucionales y relacionadas con su puesto de trabajo.

#### (5) Entorno laboral (Relaciones)

**Internas:** Con todas las unidades organizativas de la Institución.

**Externas:** Ministerio de Hacienda, Dirección General de Presupuesto, Corte de Cuentas de la República, Presidencia de la República, Ministerios y otras entidades públicas y privadas.

#### (6) Perfil

##### Conocimientos

**Generales:** Manejo de herramientas de Ofimática (Paquetería de Office), manejo de equipo de oficina (fotocopiadora, escáner, atención telefónica) y audiovisual, redacción y ortografía.

**Específicos:** Atención al cliente, administración de correspondencia y administración de archivos, redacción de informes técnicos, análisis e interpretación de datos, manejo y organización de agenda.

##### Otros

**Nivel educativo:** Estudiante universitario de segundo año en Administración de Empresas o carreras afines.

**Experiencia:** Dos años de experiencia en puestos similares.

**Género:** Indiferente.

**Habilidades:** Orientado al servicio al cliente, capacidad de organización, redacción de informes técnicos, capacidad de análisis y síntesis, habilidad para realizar cálculos numéricos, tacto y prudencia para manejar situaciones diversas, facilidad para seguir y dar cumplimiento a instrucciones.

**Destrezas:** Facilidad de comunicación verbal y escrita, destreza en el manejo de equipo de oficina, informático y audiovisual.

**Disponibilidad para viajar:** Sí.

**Otros requisitos:** Se requiere de una persona con discreción, buenas relaciones interpersonales, proactiva, responsable, presentación apropiada, acostumbrada a trabajar con base a resultados.

## (7) Competencias

### a) Servicio al cliente:

Se refiere a la disposición de actuar de manera esmerada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

### b) Iniciativa:

Capacidad para anticiparse a actuar independientemente y realizar las tareas asignadas, resolviendo o tomando decisiones en la ejecución del trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo, así como la capacidad de proponer y sugerir ideas útiles para producir o mejorar los resultados esperados.

### c) Disciplina:

Es la disposición para entender, acatar y cumplir con las normas, políticas, reglamentos de la Institución, así como de las instrucciones de trabajo.

### d) Uso de los recursos:

Es la capacidad de hacer un uso y cuidado adecuado de los recursos que se le asignan (materiales, bienes, equipos, herramientas, fondos o dinero, etc.), para desarrollar su trabajo, optimizándolos en el desempeño de sus funciones.

### e) Responsabilidad:

Es la habilidad y el compromiso de cumplir con las funciones, tareas y deberes asignados de acuerdo con los requerimientos en el puesto de trabajo y de asumir las consecuencias y resultados que de ello se deriven.

### f) Trabajo en equipo:

Habilidad para integrarse y trabajar de forma conjunta con sus compañeros, jefes y/o el resto de áreas de la Institución, haciéndolo de forma activa y propositiva para el logro de objetivos y metas del área y de la Institución.

### g) Relaciones interpersonales:

Habilidad para socializar, contribuir a mantener y promover acciones enfocadas a un trato cordial y de respeto hacia sus superiores, compañeros y público en general, generando un clima de armonía y cordialidad.

### h) Rapidez de aprendizaje:

Habilidad para adquirir, asimilar y aplicar efectivamente nuevos conocimientos o habilidades técnicas y administrativas en el trabajo.

### i) Cumplimiento de metas y objetivos:

Capacidad de cumplir eficientemente en términos cuantitativos y cualitativos, los resultados establecidos en el puesto de trabajo y en el tiempo programado.



**VI. CONTROL DE VERSIONES**

Versión e Instancia que autoriza	Descripción
<p>Versión 01 Presidente Institucional</p>	<p>Actualización del Manual de Puestos de la Unidad de Tecnologías de la Información, que formaba parte del <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS CÓDIGO 830 000 de fecha 03/11/2021</b>, el cual integraba a todas las Unidades Organizativa de la LNB, a partir de esta nueva versión quedan separadas cada una de las Unidades Organizativas.</p> <p><b>Puestos eliminados:</b> No Aplica.</p> <p><b>Cambios realizados:</b> Se incorpora al puesto de Asesor en Tecnologías de Información, Jefe(a) de la Unidad de Tecnologías de la Información, Administrador de Base de Datos, Administrador de Infraestructura y Seguridad RIC, Analista Programador, Técnico en Soporte Informático y Colaborador Administrativo la siguiente función: "Elaborar términos de referencias y especificaciones técnicas relacionadas con bienes y/o servicios a adquirir o contratar a través de UACI, cuando corresponda; y Administrar las órdenes de compras y contratos de bienes y servicios que le sean delegados, cumpliendo con las responsabilidades que determina la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, en relación a la adquisición de obras, bienes y servicios;"</p> <p>Se actualiza los conocimiento específicos de los puestos de: Administrador(a) de Base de datos, Administrador(a) de infraestructura y seguridad TIC, Analista programador y Técnico(a) de soporte informático.</p> <p>Fecha de vigencia del presente manual: 26 de julio de 2022.</p> <p>Técnico asignado: Patricia Orellana.</p>

