



Oficina Nacional de
Servicio Civil



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN

2024



Oficina Nacional de
Servicio Civil

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Código: MOF-ONSEC-DTI No. de páginas: 86				
ELABORADO	VALIDADO	VALIDADO	VALIDADO	APROBADO
Dirección de Tecnologías de la Información	Unidad de Planificación y Control de Gestión	Dirección Administrativ a	Dirección de Asuntos Jurídicos	Director de la Oficina Nacional de Servicio Civil

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

CONTENIDO

Presentación	3
Introducción	4
I. Manual de Organización y Funciones	5
a. Definición	5
b. Justificación	5
c. Objetivos	5
d. Ámbito de aplicación	5
e. Beneficios	6
II. Oficina Nacional de Servicio Civil	6
a. Antecedentes históricos	6
b. Base legal	9
c. Misión	10
d. Visión	10
e. Principios y valores	11
f. Objetivos institucionales	13
g. Funciones de la Oficina Nacional de Servicio Civil	15
h. Estructura orgánica	16
i. Organigrama estructural de la Oficina Nacional de Servicio Civil	18
III. Dirección de Tecnologías de la Información	19
a. Funciones de la Dirección de Tecnologías de la Información	19
b. Organigrama estructural de la Dirección de Tecnologías de la Información	20
c. Organigrama de puestos de la Dirección de Tecnologías de la Información	21
d. Puestos que integran la Dirección de Tecnologías de la Información	22
IV. Descripción técnica de Puestos	23

PRESENTACIÓN

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Los manuales administrativos son herramientas básicas que facilitan y ordenan el trabajo y la consulta sobre el funcionamiento de una entidad y que coadyuvan al logro de los objetivos y resultados institucionales. Derivado de esta premisa, es necesario que las unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica de la Oficina Nacional de Servicio Civil, en adelante denominada ONSEC u Oficina indistintamente, cuenten para el ejercicio de sus funciones con las herramientas administrativas que correspondan.

En ese contexto, la Dirección de Tecnologías de la Información, en adelante denominada DTI o Dirección indistintamente, actualizó el Manual de Organización y Funciones, con la finalidad de registrar, transmitir y orientar al lector de manera general sobre la organización de la Oficina y de forma específica la manera en que está organizada la Dirección y las respectivas funciones que se realizan en cada puesto de trabajo, así como las competencias que la normativa vigente le asigna.

La DTI con la clara convicción de la importancia de contar con este Manual, lo presentó al Despacho Superior de la Oficina, quien dio su aprobación, por lo que debe ser utilizado por el personal que integra la referida Dirección como una herramienta de trabajo y servir como medio de información, comunicación y consulta para los usuarios que así lo requieran sobre la organización de tecnologías de la información en la institución.

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

La Oficina Nacional de Servicio Civil, es la institución responsable de administrar en forma técnica, armónica, dinámica y eficiente el sistema de recursos humanos de la Administración Pública, para garantizar al país el desempeño idóneo y efectivo de la labor institucional del Gobierno, en beneficio de la ciudadanía; así como, todo lo concerniente a la administración de las pensiones que son otorgadas a los extrabajadores y beneficiarios del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado; desarrollando sus actividades dentro del marco jurídico que establece la Constitución Política de la República de Guatemala, la Ley de Servicio Civil, la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado y sus Reglamentos y otras disposiciones complementarias.

El Manual de Organización y Funciones se constituye en una guía que orienta al proceso de inducción y ordena la ejecución de las funciones y tareas en una unidad administrativa; por lo que, forma parte de los instrumentos normativos de gestión institucional con los que cuenta esta Oficina, en cumplimiento al mandato establecido en la normativa vigente aplicable.

El presente Manual contiene aspectos específicos del instrumento como definición, justificación, objetivos, ámbito de aplicación y beneficios; aspectos generales de la Oficina; marco estratégico; marco organizacional; y, aspectos específicos como la descripción de los puestos que integran la Dirección.

Derivado de la importancia que reviste para una institución el Manual de Organización y Funciones, se considera oportuno que el mismo sea revisado periódicamente con el fin de determinar la pertinencia de actualizarlo, adaptarlo a las necesidades y los avances que conlleva la consolidación de la modernización de los servicios de la ONSEC.

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

I. MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

a. Definición

El Manual de Organización y Funciones es un instrumento técnico-administrativo que, describe la estructura general de la institución de forma sistémica y define las funciones y responsabilidades asignadas a cada unidad administrativa con base en el Reglamento Orgánico Interno vigente.

b. Justificación

Es necesario que la Dirección de Tecnologías de la Información de la ONSEC disponga de este instrumento, para que el personal que la integra, conozca los aspectos relacionados con la estructura organizacional en sus componentes generales y específicos, para que oriente el desarrollo de sus actividades y contribuya con el proceso de inducción del personal de nuevo ingreso.

c. Objetivos

- i. Dar a conocer al personal de la Dirección de Tecnologías de la Información, la organización y funciones de la Oficina, como un marco general que muestre al lector una visión de trabajo integrada.
- ii. Disponer de una herramienta administrativa que describa la composición orgánica, funciones principales, descripción y especificaciones de los puestos de trabajo de la Dirección como base para desarrollar las actividades dentro de los estándares establecidos y contribuir al control interno.
- iii. Identificar los niveles y relaciones de autoridad que mejoren la comunicación asertiva y la responsabilidad existente para un mejor desempeño laboral y facilitar la rendición de cuentas oportuna.
- iv. Servir como fuente de información para que la población consulte las funciones que realiza la Dirección de Tecnologías de la Información de la Oficina Nacional de Servicio Civil.

d. Ámbito de aplicación

El contenido del presente Manual de Organización y Funciones, es de observancia obligatoria para cada uno de los servidores que se desempeñan en la Dirección de Tecnologías de la Información de esta Oficina.

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

e. Beneficios

Entre los beneficios institucionales que se generan con su implementación, están el ahorro de tiempo y esfuerzo en la realización de actividades, evita la repetición de instrucciones y criterios de actuación; coadyuva en la realización de las labores asignadas según sea el perfil del puesto requerido; y, promueve la adecuada distribución de las cargas de trabajo.

II. OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL

En el presente apartado se desarrollan los aspectos generales de la Oficina Nacional de Servicio Civil, presenta elementos tales como: los antecedentes históricos; base legal; misión; visión; principios y valores; objetivos; funciones; estructura orgánica; y, el organigrama de la institución, como el marco referencial necesario que debe conocer el personal de la Dirección de Tecnologías de la Información.

a. Antecedentes históricos

Antes de la Constitución de 1945, las relaciones entre el Estado como patrono y los servidores públicos eran reguladas por diferentes leyes, lo que provocaba cierto desorden en su aplicación, además no se contaba con una reglamentación que les garantizara un mínimo de derechos y les asegurara justicia y estímulo en su trabajo.

Desde 1947, las relaciones entre patronos y trabajadores a nivel de la iniciativa privada, han sido reguladas por el “Código de Trabajo”. Sin embargo, los empleados públicos no gozaban de la misma protección y prerrogativas que otorga dicho instrumento, por lo que durante mucho tiempo se vieron sometidos a situaciones de injusticia laboral. La administración de personal se realizaba en forma empírica y casuística y se padecía dentro del Sector Público en general de una desorganización administrativa en lo referente al sistema de ingreso al servicio y una falta de normativos que regularan las acciones de personal y el régimen de retiro, los cuales se fundamentaban en decisiones subjetivas impregnadas de favoritismo político o conveniencias personales y no con criterios técnicos jurídicamente respaldados.

De esa cuenta el 15 de febrero de 1955, se fundó la Oficina de Censo y Clasificación de Empleados Públicos con miras a emitir el Estatuto del Servidor Público.

En 1956 se emite un Estatuto Provisional de los Trabajadores del Estado, siendo éste el primer antecedente de un instrumento que intentó regular las relaciones

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

mencionadas, aunque no con mucho éxito, ya que el recurso humano del Estado necesitaba de un microsistema técnico de administración de personal.

El 01 de mayo de 1957, ya vigente el Estatuto Provisional de los Trabajadores del Estado, se establece el Departamento Nacional de Personal del que dependían 26 oficinas de personal de distintos Ministerios de Estado; ellos elaboraron un estudio técnico-financiero para la adopción del Sistema de Clasificación de Puestos y de Selección de Personal.

El 15 de enero de 1958, esta dependencia fue sustituida por el Departamento de Servicio Civil, creado para elaborar estudios encaminados a adoptar un Plan de Clasificación de Puestos. Esta dependencia realizó una encuesta sobre administración de personal en las instituciones estatales.

En 1965 se consignó en la Constitución que debía emitirse una ley que recopilara todo lo relativo al recurso humano del Estado, la que se llamaría “Ley de Servicio Civil”, cuyo propósito sería garantizar la eficiencia de la función pública y la dignificación del trabajador.

Por tal razón fue que en el año 1967 se instaló una Comisión Bipartita conformada por representantes de los Organismos Ejecutivo y Legislativo, con el objeto de emitir el proyecto de Ley de Servicio Civil.

En la exposición de motivos de dicho proyecto, se destacó como una necesidad impostergable poner orden jurídico y técnico en los aspectos de la administración de los recursos humanos del Gobierno. Para el efecto se propuso el llamado Sistema de Servicio Civil, a fin de contar con un régimen laboral de derecho para las relaciones entre la Administración Pública y sus trabajadores, que constituyera el instrumento para garantizar dignidad y justicia a quienes hacen carrera del servicio público.

Fue así como finalmente el 02 de mayo de 1968 el Congreso de la República de Guatemala emitió la Ley de Servicio Civil, según Decreto 1748, misma que cobró vigencia el 01 de enero de 1969.

Esta ley ha sido parte importante de la historia de los trabajadores del Estado hasta la fecha, ya que integra en un solo cuerpo todos los elementos de un sistema de administración de personal, regulando así las relaciones entre la administración

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

pública y los trabajadores, a efecto de garantizar su eficiencia, asegurar a los mismos justicia y estímulo en su trabajo y establecer las normas para la aplicación de un sistema de administración de personal.

Su ámbito de aplicación se extiende a los servidores públicos del Organismo Ejecutivo y a algunas entidades descentralizadas del Estado que carecen de su propia Ley y reglamentación en materia de recursos humanos.

La Ley de Servicio Civil contiene en el Capítulo I los Órganos Directores que deberán velar por su correcta aplicación, siendo ellos:

- ❖ Dirección Suprema:
 - o Presidente de la República
- ❖ Órganos Superiores:
 - o Junta Nacional de Servicio Civil
 - o Oficina Nacional de Servicio Civil

Es así como nace la Oficina Nacional de Servicio Civil, a quien se le encomendó la misión de ser el órgano ejecutivo encargado de la aplicación de esta Ley. La misma debe estar integrada por un Director y un Subdirector y por el personal indispensable para su funcionamiento y ejecutividad en todo el territorio de la República. Puede, a juicio del Presidente de la República, crear oficinas regionales dependientes de la Oficina.

Con el fin de lograr los propósitos y principios para los cuales se promulgó la Ley de Servicio Civil, era necesario desarrollar sus preceptos, así como, precisar los procedimientos para su correcta aplicación, ya que durante varios años se regularon las relaciones entre el patrono y los servidores públicos sin que existiera un reglamento específico que fijara las normas y especialmente los procedimientos para la aplicación de las mismas.

Durante ese tiempo se emitieron otras disposiciones legales para cubrir el vacío del reglamento, entre ellas: las Normas Presupuestarias, el Acuerdo Gubernativo No.1222-88 y el Plan anual de Salarios.

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Fue precisamente hasta el 15 de enero de 1998, que mediante Acuerdo Gubernativo No.18-98 se aprobó el Reglamento de la Ley de Servicio Civil, el cual ha sido modificado parcialmente en su articulado por los Acuerdos Gubernativos No. 564-98, publicado en el Diario Oficial No.76 de fecha 31 de agosto de 1998; 77-2002, publicado el 08 de marzo de 2002; 128-2002, publicado el 23 de abril de 2002; y 134-2002 publicado el 25 de abril de 2002.

b. Base legal

La Oficina Nacional de Servicio Civil fundamenta su gestión en las leyes y disposiciones siguientes:

- i. Constitución Política de la República de Guatemala.
- ii. Decreto No. 1748 del Congreso de la República de Guatemala. Ley de Servicio Civil.
- iii. Decreto No. 11-73 del Congreso de la República de Guatemala. Ley de Salarios de la Administración Pública y sus reformas.
- iv. Decreto No. 63-88 del Congreso de la República de Guatemala. Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado y sus reformas.
- v. Decreto No. 114-97 del Congreso de la República de Guatemala. Ley del Organismo Ejecutivo.
- vi. Decreto No. 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala. Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
- vii. Acuerdo Gubernativo No. 1220-88 del Presidente de la República de Guatemala. Reglamento de la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado.
- viii. Acuerdo Gubernativo No. 9-91 del Presidente de la República de Guatemala. Plan de Clasificación de Puestos del Organismo Ejecutivo.
- ix. Acuerdo Gubernativo No. 18-98 del Presidente de la República de Guatemala. Reglamento de la Ley de Servicio Civil y sus reformas.
- x. Acuerdo Gubernativo No. 185-2008 del Presidente de la República de Guatemala. Normas para regular la aplicación de la Política que en Materia de Recursos Humanos se debe implementar en la Administración Pública.
- xi. Acuerdo Gubernativo No. 297-2015 del Presidente de la República de Guatemala, autoriza el Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos.

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- xii. Acuerdo Gubernativo No. 246-2017 del Presidente de la República de Guatemala. “Reglamento Orgánico Interno de la Oficina Nacional de Servicio Civil”.
- xiii. Acuerdo Gubernativo 199-2018 del Presidente de la República de Guatemala. Política Nacional de Datos Abiertos, 2018-2022.
- xiv. Acuerdo Gubernativo anual que aprueba el Plan Anual de Salarios y Normas para su Administración.
- xv. Acuerdo Gubernativo No. 62-2024 del Presidente de la República de Guatemala. Código de Ética del Organismo Ejecutivo.
- xvi. Acuerdo Número A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas. Normas Técnicas de Control Interno Gubernamental.
- xvii. Manual de Especificaciones de Clases de Puestos.
- xviii. Acuerdo de Dirección No. D-2019-023. Reglamento Interno de Personal de la Oficina Nacional de Servicio Civil.
- xix. Acuerdo de Dirección No. D-2021-129. Manual de Organización de la Oficina Nacional de Servicio Civil, emitido por la ONSEC.
- xx. Acuerdo de Dirección No. D-2021-198. Reglamento General de Evaluación del Desempeño, emitido por ONSEC y sus reformas.
- xxi. Acuerdo de Dirección No. D-2024-131. Disposiciones de Probidad y Ética de la Oficina Nacional de Servicio Civil.
- xxii. Acuerdo de Dirección No. D-2024-144. Plan Estratégico Institucional de la Oficina Nacional de Servicio Civil.
- xxiii. Acuerdo de Dirección No. D-2024-150. Actualización del organigrama estructural de la Oficina Nacional de Servicio Civil.
- xxiv. Resolución de Dirección No. D-97-89. Modificación de los Requisitos Mínimos para Optar a Puestos de Trabajo Cubiertos por el Plan de Clasificación de Puestos del Organismo Ejecutivo, emitido por la ONSEC.

c. Misión

Somos la institución administradora de la Gestión de Recursos Humanos y del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado, que regula las relaciones entre la Administración Pública y sus servidores, exservidores y beneficiarios; con el fin de garantizar un servicio eficaz y eficiente.

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

d. Visión

Al 2034 la ONSEC será reconocida como la institución que moderniza y fomenta el fortalecimiento del Sistema Nacional de Servicio Civil y del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado, a través de una gestión innovadora y efectiva.¹

e. Principios y Valores

Con fundamento en lo establecido en el Acuerdo Gubernativo 62-2024 Código de Ética del Organismo Ejecutivo, lo dispuesto en el Artículo 2 del Acuerdo de Dirección No. D-2024-131, que aprueba las Disposiciones de Probidad y Ética, así como lo establecido en el Artículo 4 del Acuerdo de Dirección No. D-2019-023, Reglamento Interno de Personal de la Oficina Nacional de Servicio Civil, todas las gestiones dentro de las funciones deben observarse y fundamentarse en los siguientes principios y valores:

- i. **Responsabilidad:** El reconocimiento de necesidades y la atención de los requerimientos de la población, es responsabilidad fundamental de la Oficina Nacional de Servicio Civil, y de esa cuenta, se debe promover la eficiencia y la eficacia en el uso del tiempo, recursos y herramientas que se encuentran a disposición, buscando el bien común. Ser responsable implica comprometerse con el cumplimiento de los fines del Estado, y de esta forma evitar consecuencias perjudiciales para sí o para el Estado.
- ii. **Vocación de servicio:** Involucra desarrollar las funciones o la prestación de servicios de manera comprometida con los fines y valores de la institución, reflejando una actitud respetuosa, solidaria, cortés, empática, tolerante, educada y paciente con los usuarios y sus integrantes.
- iii. **Transparencia:** Consiste en ajustar la conducta al derecho que tiene la población de informarse sobre las actuaciones de la administración pública, facilitándoles el acceso a la información sobre los actos, procedimientos, pronunciamientos y resoluciones de sus instituciones, en apego a lo dispuesto por la ley de la materia.
- iv. **Pertenencia cultural:** Implica incorporar un enfoque intercultural en el desarrollo de las funciones o prestación de servicios, lo que abarca considerar las características culturales particulares de las poblaciones maya, xinca y garífuna.

¹ Acuerdo de Dirección No. D-2024-144 de fecha 05 de agosto del 2024, el cual aprueba el Plan Estratégico Institucional 2024-2034 de la Oficina Nacional de Servicio Civil.

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- v. **No discriminación:** Se refiere a garantizar el derecho de toda persona a ser tratada de forma igualitaria, sin distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de género, raza, etnia, idioma, edad, religión, situación socioeconómica, enfermedad, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, estado civil, nacionalidad o cualquier otro motivo, razón o circunstancia que impida o dificulte a una persona individual o jurídica, o grupo de personas, el ejercicio de un derecho legalmente establecido.
- vi. **Prudencia:** Conlleva actuar con cautela y moderación, teniendo como base el fin supremo del Estado, y absteniéndose en todo momento de generar daño o afectación a la Oficina Nacional de Servicio Civil.
- vii. **Primacía del bien común:** Se refiere a observar la premisa de que el interés social prevalece sobre el interés particular, buscando alcanzar equidad para la población, haciendo uso racional y eficiente de los recursos públicos, favoreciendo el progreso de la sociedad.
- viii. **Adaptación:** Implica actuar de manera que permita atender la necesidad de progreso de la población y contribuyendo a su desarrollo.
- ix. **Armonía:** Se refiere a desarrollar acciones que promuevan el equilibrio y entendimiento con la población.
- x. **Legalidad:** Conlleva desarrollar funciones o actividades con estricto apego a la Constitución Política de la Republica de Guatemala, a los Convenios y Tratados Internacionales en materia de Derechos Humanos ratificados por Guatemala, y a las leyes ordinarias del país.
- xi. **Pertenencia:** Todo trabajador de la Oficina debe orientar su esfuerzo a lograr la realización de los fines institucionales y velar por los intereses de los usuarios en armonía con los del Estado.
- xii. **Disciplina:** Todo trabajador de la Oficina debe cumplir con las normas establecidas y mostrar iniciativa e interés en el desempeño de sus funciones para desarrollarlas con orden.
- xiii. **Honestidad y honradez:** Todo trabajador debe conducirse con integridad, comprometerse, expresarse y actuar con coherencia y autenticidad de acuerdo con los valores de verdad y justicia ante la sociedad.
- xiv. **Confidencialidad:** Todo trabajador de la Oficina está obligado a observar con ética el manejo de la información y asuntos de carácter reservado a que tenga

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

acceso y que por su naturaleza e implicaciones no pueden ser discutidos o divulgados a terceros.

- xv. **Lealtad:** Todo trabajador de la Oficina debe observar fidelidad a la Constitución Política de la Republica de Guatemala, Ley de Servicio Civil y su Reglamento y toda la normativa vigente dentro de la Oficina.
- xvi. **Respeto:** Los trabajadores de la Oficina están obligados a guardar el debido respeto entre sí, a los usuarios, a las autoridades de la Oficina y a los subalternos.
- xvii. **Justicia y equidad:** Los trabajadores de la Oficina deben dar un trato justo a todos sus usuarios, gestionando los asuntos sometidos a su competencia con equidad e imparcialidad sin discriminación alguna.
- xviii. **Solidaridad:** Los trabajadores de la Oficina deben prestarse colaboración y apoyo entre sí, para lograr los objetivos y materializar los principios de la Oficina Nacional de Servicio Civil.
- xix. **Eficacia y eficiencia:** Todo trabajador de la Oficina en el empeño de sus atribuciones, debe buscar el logro de los objetivos trazados, utilizando adecuadamente y de manera responsable el tiempo y los recursos asignados.

f. Objetivos institucionales

i. Estratégicos

- Ejercer la rectoría en la administración de recursos humanos por medio de la aplicación de la Ley de Servicio Civil y otras leyes relacionadas, que fortalezcan el desarrollo de un Estado moderno y eficiente.
- Administrar el Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado, que permita el desarrollo de procesos modernos de autorización de pensiones y otros beneficios a los extrabajadores públicos y sus familias.
- Promover alianzas estratégicas, procesos modernos, desconcentrados y con equidad, que impacten positivamente en la población beneficiaria.

ii. Operativos

- Administrar el Plan de Clasificación de Puestos, así como el Plan Anual de Salarios, definiendo los lineamientos que deben cumplir las instituciones del

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Organismo Ejecutivo y las que se rigen por la Ley de Servicio Civil y su Reglamento.

- Emitir las certificaciones de servicios solicitadas por los servidores y exservidores públicos que contribuyeron al financiamiento del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado que administra la Oficina Nacional de Servicio Civil y demás solicitantes.
- Verificar los procesos de dotación de recursos humanos de los puestos comprendidos en el Plan de Clasificación de Puestos para el Organismo Ejecutivo, para las instituciones que se rigen por la Ley de Servicio Civil y su Reglamento, con el fin de emitir la constancia de elegibilidad.
- Analizar y registrar las acciones de personal que realizan las instituciones del Organismo Ejecutivo y otras que se rigen por la Ley de Servicio Civil y su Reglamento de acuerdo a la normativa legal vigente, que promueva el ingreso, permanencia y desarrollo de los servidores públicos, dentro del sistema de carrera administrativa.
- Autorizar las pensiones y otros beneficios del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado a favor de los extrabajadores civiles del Estado y sus familias.
- Proveer de apoyo técnico, administrativo y financiero a las unidades de la ONSEC para la ejecución de las actividades institucionales.
- Administrar las tecnologías de la información y comunicación que faciliten las gestiones que se realizan en la Oficina.

iii. De cumplimiento normativo

- Investigar las reclamaciones que surjan sobre la aplicación de la Ley de Servicio Civil y su Reglamento, que deriven en resoluciones administrativas en apelación.
- Asesorar a las instituciones y servidores públicos en el marco de las competencias institucionales, que contribuyan a la mejora en la aplicación de las disposiciones legales en materia de recursos humanos y clases pasivas civiles del Estado.

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- Verificar el cumplimiento a nivel interno de la normativa aplicable e instrumentos técnicos vigentes, que aporte en la mejora de los procesos institucionales.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones, procesos y procedimientos técnicos y legales según competencia, que aporte en la mejora de la administración de los recursos humanos en las instituciones del Organismo Ejecutivo y las que se rigen por la Ley de Servicio Civil y su Reglamento.

iv. De información

- Incrementar las acciones de información y comunicación efectivas que faciliten a los usuarios los trámites administrativos y servicios que presta la ONSEC.
- Gestionar la información relacionada con la administración de recursos humanos y del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado, que apoye la toma de decisiones, la rendición de cuentas y la transparencia.

a. Información financiera

Garantizar una gestión presupuestaria transparente y efectiva que derive en el cumplimiento de normativas legales vigentes en el ámbito de competencia de la ONSEC.

b. Información operativa

Velar por el cumplimiento en la entrega oportuna de información financiera y rendición de cuentas ante las instancias correspondientes, registrando y resguardando sistemáticamente todas las operaciones contables.

g. Funciones de la Oficina Nacional de Servicio Civil

- Ejercer la rectoría en materia de administración de recursos humanos de la Administración Pública.
- Asesorar en materia de recursos humanos a las instituciones del Organismo Ejecutivo y las que se rigen por la Ley de Servicio Civil.
- Asesorar y administrar el Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado.

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- iv. Emitir normas, políticas y mecanismos dentro del ámbito de su competencia para que los procesos de gestión de recursos humanos sean transparentes, efectivos y modernos.
- v. Establecer mecanismos de coordinación y cooperación con entes nacionales e internacionales para el fortalecimiento y desarrollo de la carrera administrativa de los servidores públicos.
- vi. Planificar, coordinar y definir metas de corto, mediano y largo plazo, así como sus indicadores, para el fortalecimiento y desarrollo de la carrera administrativa de los servidores públicos.
- vii. Administrar los procesos de gestión de recursos humanos relacionados con planeación, gestión de puestos, remuneraciones, reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación del desempeño e higiene y seguridad laboral, así como coordinar las acciones para establecer la carrera administrativa y la profesionalización de los servidores públicos.

h. Estructura orgánica

Para dar cumplimiento a sus funciones, la Oficina Nacional de Servicio Civil se organiza de la forma siguiente:

I. Despacho Superior

- Director de la Oficina Nacional de Servicio Civil
- Subdirector de la Oficina Nacional de Servicio Civil
- Unidad de Planificación y Control de Gestión
- Unidad de Auditorías de Recursos Humanos
- Unidad de Género
- Unidad de Comunicación Social e Información Pública

II. Órganos Técnicos

- Dirección de Investigación y Desarrollo
 - Departamento de Investigación
 - Departamento de Racionalización
- Dirección de Puestos y Remuneraciones
 - Departamento de Clasificación de Puestos y Remuneraciones
 - Departamento de Sistematización
- Dirección de Carrera Administrativa

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- Departamento de Selección y Evaluación de Recursos Humanos
- Departamento de Registros y Verificación de Acciones de Recursos Humanos
- Dirección de Asuntos Jurídicos
 - Departamento de Consultoría Jurídica
 - Departamento de Procesos Administrativos y Judiciales
- Dirección de Previsión Civil
 - Departamento de Atención al Público
 - Departamento de Trabajo Social y Regionalización
 - Departamento de Análisis de Pensiones
- **Dirección de Tecnologías de la Información**
 - **Departamento de Gestión del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos**
 - **Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura**
 - **Departamento de Análisis y Desarrollo**

III. Órganos Administrativos

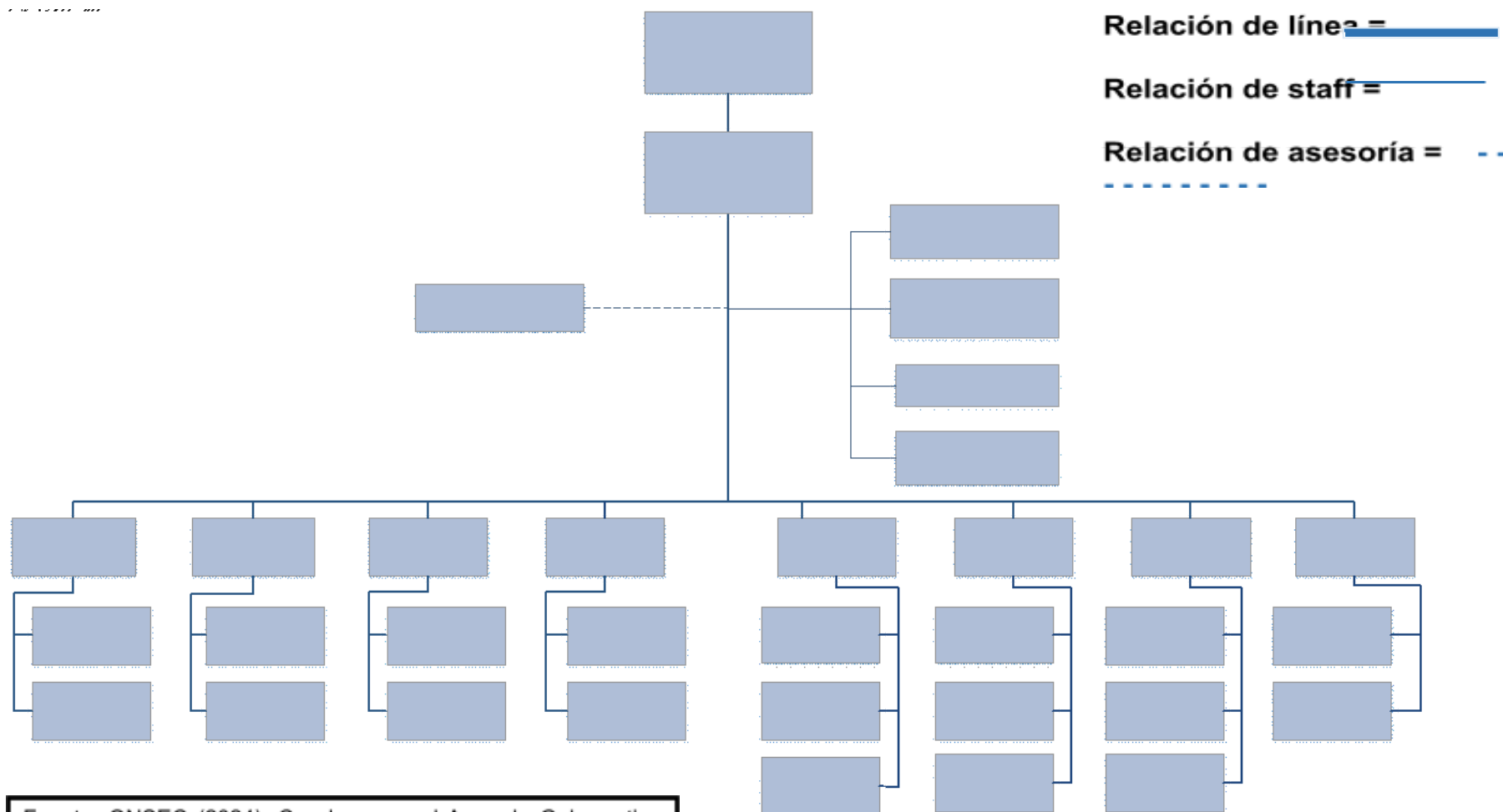
- Dirección Financiera
 - Departamento de Presupuesto
 - Departamento de Contabilidad
 - Departamento de Tesorería
- Dirección Administrativa
 - Departamento de Recursos Humanos
 - Departamento de Administración Interna

IV. Órganos de Control Interno

- Unidad de Auditoría Interna

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

i. Organigrama estructural de la Oficina Nacional de Servicio Civil



Fuente: ONSEC (2024). Con base en el Acuerdo Gubernativo No. 246-2017. Reglamento Orgánico Interno de la Oficina Nacional de Servicio Civil y Acuerdo de Dirección D-2024-150.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA GUATEMALA Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

III. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

a. Funciones de la Dirección de Tecnologías de la Información

Con base en el Acuerdo Gubernativo 246-2017, “Reglamento Orgánico Interno de la Oficina Nacional de Servicio Civil”, publicado en el Diario de Centro América el 20 de noviembre de 2017, artículo 21 “Dirección de Tecnologías de la Información”; las funciones asignadas a esta Dirección son las siguientes:

- i. Desarrollo de aplicaciones informáticas que den soporte al establecimiento del gobierno electrónico en los sectores Gobierno a Gobierno y Gobierno a Ciudadano, en el ámbito de competencia de la Oficina Nacional de Servicio Civil.
- ii. Administración de todos los componentes del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos -SIARH-.
- iii. Desarrollo e implementación de políticas de seguridad de la información relacionada con tecnologías de información y comunicación.
- iv. Seguimiento a la implementación de las aplicaciones informáticas desarrolladas por la Oficina Nacional de Servicio Civil.
- v. Implementación y seguimiento a políticas relacionadas con tecnologías de la información y comunicación sustentadas en buenas prácticas mundialmente aceptadas en el ámbito de competencia de la Oficina Nacional de Servicio Civil.
- vi. Las que le sean asignadas por el Director de la Oficina Nacional de Servicio Civil.

b. Departamentos de la Dirección de Tecnologías de la Información

Para la realización de sus funciones la Dirección de Tecnologías de la Información, está conformada por los departamentos siguientes:

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Departamento de Gestión del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos

Es el órgano responsable del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos -SIARH-, como herramienta de gestión y control de los procesos de recursos humanos que ejecutan las Instituciones del Organismo Ejecutivo y las que se rigen por la Ley de Servicio Civil y este Reglamento.

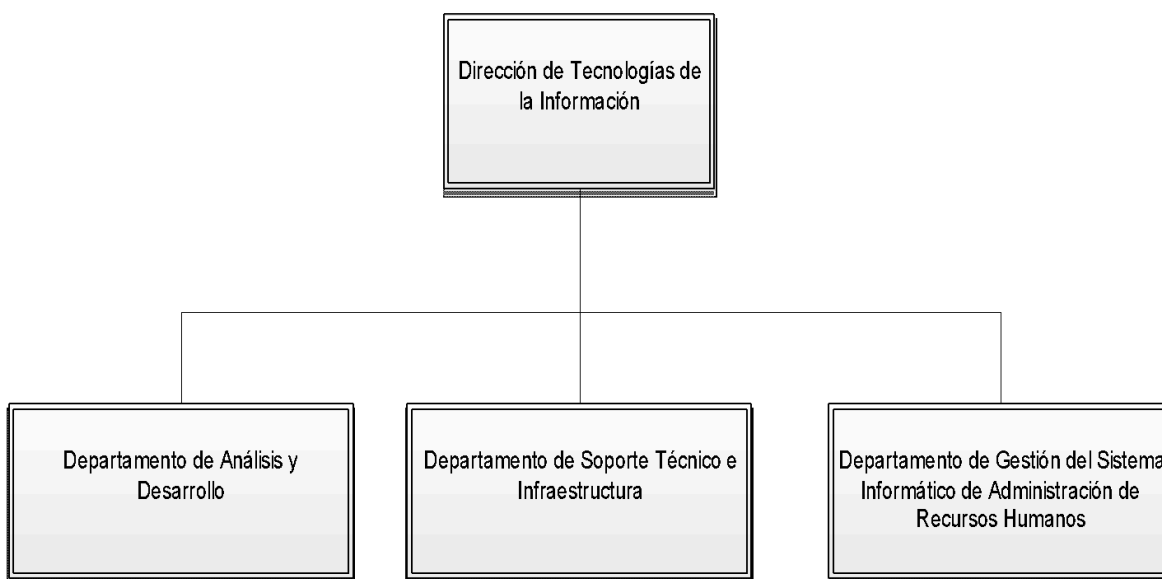
Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura

Es el órgano responsable de proveer el apoyo técnico relacionado con software, hardware y conectividad a los usuarios de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de la Oficina, garantizando su correcto funcionamiento.

Departamento de Análisis y Desarrollo

Es el órgano responsable de analizar las necesidades de crecimiento en materia de Tecnologías de la Información y comunicación (TIC) de la Oficina Nacional de Servicio Civil, desarrollando las aplicaciones o módulos informáticos que le sean requeridos, con la finalidad de proveer a los colaboradores y usuarios en general de herramientas de calidad.

c. Organigrama estructural de la Dirección de Tecnologías de la Información



 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Centro de Autoridad y Responsabilidad =	
Relación de línea=	_____
Relación de asesoría=	-----

Fuente: ONSEC (2021) con base en el Acuerdo Gubernativo No. 246-2017. Reglamento Orgánico Interno.
--

d. Organigrama de puestos de la Dirección de Tecnologías de la Información

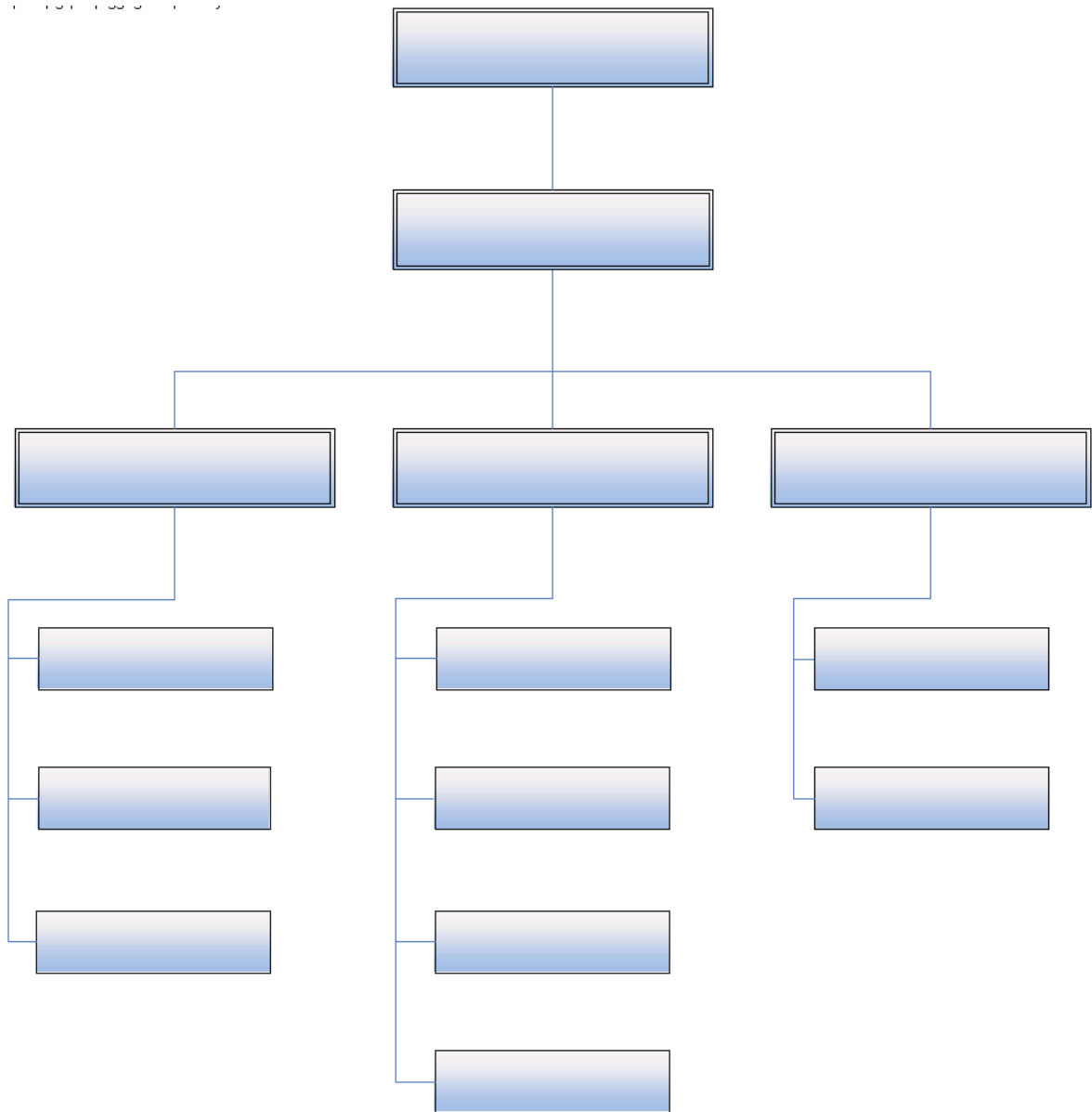


Oficina Nacional de
Servicio Civil

OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Centro de Autoridad y
Responsabilidad =



Relación de línea =



Fuente: ONSEC (2022) Dirección de
Tecnologías de la Información.

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

e. Puestos que integran la Dirección de Tecnologías de la Información

Puesto funcional	Puesto nominal
1. Director de Tecnologías de la Información	Director Técnico III
2. Subdirector de Tecnologías de la Información	Subdirector Técnico III
3. Jefe de Departamento de Análisis y Desarrollo	Asesor Profesional Especializado IV
4. Desarrollador de Programas Informáticos	Asesor Profesional Especializado I
5. Analista Programador de Informática III	Profesional III
6. Analista Programador de Informática II	Profesional II
7. Jefe de Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura	Asesor Profesional Especializado IV
8. Profesional de Soporte	Asesor Profesional Especializado I
9. Técnico de Soporte III	Técnico Profesional en Informática IV
10. Técnico de Soporte II	Técnico en Informática I (2 puestos)
11. Técnico de Soporte I	Jefe Técnico II
12. Jefe de Departamento de Gestión del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos	Asesor Profesional Especializado IV
13. Documentador Conceptualizador SIARH	Asesor Profesional Especializado I
14. Técnico de Soporte SIARH	Asistente Profesional IV

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

IV. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE PUESTOS

Director de Tecnologías de la Información	
1. Identificación del puesto	
Título oficial del puesto: Director Técnico III	Código de la clase: 8080
Especialidad: Administración	Código de especialidad: 0007
Título funcional: Director de Tecnologías de la Información	Número de puestos: 01
Jefe inmediato: Director de ONSEC	Subalternos: Subdirector de Tecnologías de la Información, Jefe de Departamento de Análisis y Desarrollo, Jefe de Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura y Jefe de Departamento de Gestión del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos.
2. Naturaleza del puesto	
Puesto directivo que consiste en planificar, organizar, dirigir, controlar, supervisar y evaluar las actividades del personal de la Dirección a su cargo, así como coordinar el diseño y/o reestructuración de sistemas y procedimientos para el procesamiento de datos, supervisar la aplicación de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo, asesorar al Despacho Superior de la Oficina y al personal de las unidades administrativas en materia informática y tecnológica.	
3. Tareas permanentes	



Oficina Nacional de
Servicio Civil

OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

1. Dirigir la elaboración de los planes, políticas y estrategias a ejecutar en la DTI.
2. Asesorar al Despacho Superior de la Oficina en aspectos que se relacionan con asuntos de su competencia.
3. Coordinar las actividades que desarrolla el personal que integra la DTI.
4. Evaluar la ejecución de los programas y proyectos de la Dirección.
5. Proponer alternativas para la solución de problemas que se presenten.
6. Administrar con eficiencia los recursos humanos y materiales de la DTI.
7. Apoyar en la elaboración de informes que solicita el Despacho Superior de la Oficina.
8. Trabajar conjuntamente con áreas informáticas del Organismo Ejecutivo para realizar proyectos comunes en la administración de los sistemas de información que utiliza la Oficina.
9. Asesorar al personal de la DTI en la implementación de software y/o hardware.
10. Participar en la elaboración de documentos técnicos para el uso interno de la DTI.
11. Coordinar con el Ministerio de Finanzas Públicas el desarrollo y mantenimiento, del Sistema Informático de Administración del Recurso Humano - SIARH -.
12. Proponer e implementar mejoras al Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos -SIARH-.
13. Facilitar a los jefes de departamento de la DTI su interacción con las unidades administrativas de la Oficina.
14. Autorizar las actividades de los jefes de los departamentos de la Dirección a su cargo.
15. Realizar otras tareas relacionadas con el puesto de trabajo, que le encomiende el Director de la ONSEC, que sean necesarias para alcanzar los objetivos del puesto.

4. Tareas periódicas

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, controlar, supervisar y evaluar las actividades que realiza el personal de la DTI.
2. Coordinar y revisar la elaboración del Plan Operativo Anual -POA-², Plan Anual de Compras -PAC-, Memoria de Labores y otros documentos que le sean requeridos de su Dirección.
3. Dar seguimiento al avance en el cumplimiento del POA de su Dirección.
4. Realizar la evaluación del desempeño ordinaria y extraordinaria del personal a su cargo.
5. Rendir informes de avances y cumplimiento de los componentes del sistema de control gubernamental.
6. Elaborar informes de actividades de acuerdo a la normativa interna y trasladarlos a quien corresponda.
7. Autorizar, dar visto bueno y reportar las inasistencias, licencias, vacaciones o suspensiones del personal a su cargo.

5. Tareas eventuales

1. Evaluar los procesos operativos implementando mejoras al sistema, cuando se requiera.
2. Asesorar al Despacho Superior de la Oficina en temas relacionados a la Plataforma tecnológica de la institución.
3. Resolver problemas técnicos planteados por las unidades administrativas de la Oficina.
4. Participar en reuniones internas y externas que le sean asignadas.
5. Resolver conflictos internos del personal de la DTI, relacionados con las tareas asignadas.
6. Asesorar a la Dirección de la Oficina Nacional de Servicio Civil en materia de Control Interno.

6. Ubicación del puesto

El puesto de trabajo se ubica en la Dirección de Tecnologías de la Información de la Oficina Nacional de Servicio Civil.

7. Supervisión

Ejerce supervisión, sobre el personal que integra la Dirección de Tecnologías de la Información.

8. Responsabilidad

² En adelante se denominan POA y PAC.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA GUATEMALA Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

1. Por el debido cumplimiento de las tareas propias y de las que desarrolla el personal de la Dirección de Tecnologías de la Información, por el manejo de información y documentos confidenciales.
2. Por el buen uso y cuidado de los bienes y equipo que tiene a su cargo en la tarjeta de responsabilidad registrada en el inventario de la Oficina.

9. Relaciones laborales

Internas	Con el personal de unidades administrativas de la Oficina.
Externas	Con el personal del Ministerio de Finanzas Públicas, Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, Contraloría General de Cuentas y el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología -CONCYT-.

10. Lugar de trabajo

El trabajo se realiza en la Dirección de Tecnologías de la Información.

11. Jornada de trabajo

La jornada ordinaria de trabajo del puesto es de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.

12. Riesgos en el trabajo

1. El incumplimiento de sus responsabilidades puede afectar el alcance de metas y objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual.
2. Enfermedades derivadas de estrés y trabajo bajo presión, afecciones visuales y lumbares por uso constante de computadora y mantener la misma posición durante la jornada laboral.

13. Consecuencias en el trabajo

Aplicación de régimen disciplinario y sanciones administrativas por incumplimiento de tareas inherentes al puesto.

14. Esfuerzo en el trabajo

Mental	Por el tipo de trabajo se requiere un 95% de esfuerzo mental, exige concentración constante para aplicar conocimientos generales, organización, ejecución y control de las tareas asignadas.
--------	--

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Físico	El esfuerzo que requiere el puesto de trabajo es de un 5% ya que no requiere mayor esfuerzo físico.
---------------	---

Perfil del puesto

15. Educación y experiencia

Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional que el puesto requiera, de preferencia título de maestría en tareas relacionadas con el puesto y ser Colegiado Activo.

16. Carrera afín

1. Ingeniería en Sistemas
2. Ingeniería en Ciencia de la Computación y Tecnologías de la Información
3. Licenciatura en Tecnologías y Administración de las Telecomunicaciones
4. Ingeniería en Sistemas de Información y Ciencias de la Computación
5. Ingeniería en Sistemas y Ciencias de la Computación
6. Ingeniería en Tecnologías Computacionales
7. Ingeniería en Tecnología de la Información y Comunicación
8. Ingeniería en Infraestructura Tecnológica
9. Ingeniería de Sistemas, Informática y Ciencias de la Computación
10. Licenciatura en Administración de Sistemas Informáticos
11. Ingeniería en Telecomunicaciones y Redes Teleinformáticas

17. Conocimientos específicos

1. Administración Pública.
2. Aplicaciones: Toad, Microsoft Office, MS Project, MS Visio.
3. Frameworks: Angular JS, Angular, Laravel.
4. Lenguajes de bases de datos: SQL Server, MySQL, Oracle.
5. Lenguajes informáticos de desarrollo: Visual Basic, C#, C++, PHP, JavaScript, HTML.
6. Sistema informático de Administración de Recursos Humanos.
7. Sistemas operativos: Linux, Windows Server y Windows.

18. Habilidades y destrezas

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

1. Capacidad de análisis y síntesis
2. Capacidad de organización y planificación
3. Comunicación asertiva
4. Liderazgo
5. Manejo de personal
6. Proactividad
7. Relaciones interpersonales
8. Resolución de conflictos
9. Toma de decisiones
10. Trabajo en equipo

19. Actitudinales

1. Buena actitud
2. Integridad
3. Liderazgo
4. Manejo de emociones
5. Organización
6. Trabajo en equipo

20. Otros requisitos

Manejo de paquete Office (nivel avanzado) y navegación en internet.

Subdirector de Tecnologías de la Información	
1. Identificación del puesto	
Título oficial del puesto: Subdirector Técnico III	Código de la clase: 8030
Especialidad: Informática	Código de especialidad: 0412
Título funcional: Subdirector de Tecnologías de la Información	Número de puestos: 01

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Jefe inmediato: Director de Tecnologías de la Información	Subalternos: Jefe de Departamento de Análisis y Desarrollo, Jefe de Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura y Jefe de Departamento de Gestión del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos
--	--

2. Naturaleza del puesto

Puesto directivo que consiste en planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades del personal de la subdirección a su cargo, así como coordinar el diseño y/o reestructuración de sistemas y procedimientos para el procesamiento de datos, supervisar la aplicación de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo, asesorar al Despacho Superior de la Oficina y al personal de las unidades administrativas en materia informática y tecnológica.

3. Tareas permanentes

1. Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades y recursos de la Subdirección, según le sea asignado, de conformidad con las políticas y estrategias establecidas en la Oficina.
2. Investigar, evaluar, sugerir e implementar nuevas tendencias tecnológicas que permitan mantener a la vanguardia las operaciones informáticas de la Oficina.
3. Asesorar al Despacho Superior, unidades administrativas de la Oficina y las Entidades del Sector Público, en el diseño, desarrollo e implementación de aplicaciones Informáticas.
4. Evaluar y elaborar dictámenes técnicos referentes a requerimientos de programas y proyectos de desarrollo de sistemas informáticos internos, desde análisis, diseño, realización y operación.
5. Dirigir y velar por el cumplimiento de los mecanismos de disponibilidad, seguridad y acceso a la información de los sistemas informáticos que se desarrollan en la Dirección.

4. Tareas periódicas

1. Participar en la elaboración del POA, PAC, Memoria de Labores y otros documentos que le sean requeridos.
2. Administrar sistemas informáticos, que se disponen o se requieren para el desempeño y administración de las actividades de la Oficina.

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- Reportar los avances de la Dirección de Tecnologías de la Información al Despacho Superior según los periodos establecidos.

5. Tareas eventuales

- Asesorar al Director de Tecnologías de la información en temas concernientes a la plataforma tecnológica de la institución.
- Resolver problemas técnicos planteados por las unidades administrativas de la Oficina.
- Participar en reuniones internas y externas que le sean asignadas.
- Sustituir al puesto de Director de la Dirección de Tecnologías de la Información en casos de ausencia.
- Asesorar a las distintas unidades administrativas en proyectos de capacitación referentes a tecnologías de la información y comunicación.
- Apoyar administrativamente en diferentes eventos que organiza la institución.
- Integrar equipos de trabajo para la actualización del Reglamento Orgánico Interno institucional, cuando le sea requerido por el jefe inmediato.
- Realizar otras tareas inherentes que le sean asignadas por el Director de Tecnologías de la Información.

6. Ubicación del puesto

El puesto de trabajo se ubica en la Dirección de Tecnologías de la Información de la Oficina Nacional de Servicio Civil.

7. Supervisión

Ejerce supervisión, sobre el personal que integran la Dirección de Tecnologías de la Información.

8. Responsabilidad

- Por el debido cumplimiento de las tareas propias y de las que desarrolla el personal de la Dirección de Tecnologías de la Información, por el manejo de información y documentos confidenciales.
- Por el buen uso y cuidado de los bienes y equipo que tiene a su cargo en la tarjeta de responsabilidad registrada en el inventario de la Oficina.

9. Relaciones laborales

Internas	Con el personal de las unidades administrativas de la Oficina.
Externas	Con las instituciones que tengan proyectos afines a la institución y que se le sea asignado darle seguimiento.

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

10. Lugar de trabajo

El trabajo se realiza en la Dirección de Tecnologías de la Información.

11. Jornada de trabajo

La jornada ordinaria de trabajo del puesto es de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.

12. Riesgos en el trabajo

1. El incumplimiento de sus responsabilidades puede afectar el alcance de metas y objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual.
2. Enfermedades derivadas de estrés y trabajo bajo presión, afecciones visuales y lumbares por uso constante de computadora y mantener la misma posición durante la jornada laboral.

13. Consecuencias en el trabajo

Aplicación de régimen disciplinario y sanciones administrativas por incumplimiento de tareas inherentes al puesto.

14. Esfuerzo en el trabajo

Mental	Por el tipo de trabajo se requiere un 95% de esfuerzo mental, exige concentración constante para aplicar conocimientos generales, organización, ejecución y control de las tareas asignadas.
Físico	El esfuerzo que requiere el puesto de trabajo es de un 5% ya que no requiere mayor esfuerzo físico.

Perfil del puesto

15. Educación y experiencia

Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional que el puesto requiera, de preferencia título de maestría en tareas relacionadas con el puesto y ser Colegiado Activo.

16. Carrera afín

1. Ingeniería en Sistemas
2. Ingeniería en Ciencia de la Computación y Tecnologías de la Información
3. Licenciatura en Tecnologías y Administración de las Telecomunicaciones
4. Ingeniería en Sistemas de Información y Ciencias de la Computación
5. Ingeniería en Sistemas y Ciencias de la Computación
6. Ingeniería en Tecnologías Computacionales
7. Ingeniería en Tecnología de la Información y Comunicación

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA GUATEMALA Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

8. Ingeniería en Infraestructura Tecnológica
9. Ingeniería de Sistemas, Informática y Ciencias de la Computación
10. Licenciatura en Administración de Sistemas Informáticos
11. Ingeniería en Telecomunicaciones y Redes Teleinformáticas

17. Conocimientos específicos

1. Administración Pública.
2. Aplicaciones: Toad, Microsoft Office, MS Project, MS Visio.
3. Frameworks: Angular JS, Angular, Laravel.
4. Lenguajes de bases de datos: SQL Server, MySQL, Oracle.
5. Lenguajes informáticos de desarrollo: Visual Basic, C#, C++, PHP, JavaScript, HTML.
6. Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos.
7. Sistemas operativos: Linux, Windows Server y Windows.

18. Habilidades y destrezas

1. Capacidad de análisis y síntesis
2. Capacidad de organización y planificación
3. Comunicación asertiva
4. Liderazgo
5. Manejo de personal
6. Proactividad
7. Relaciones interpersonales
8. Resolución de conflictos
9. Toma de decisiones
10. Trabajo en equipo

19. Actitudinales

1. Buena actitud
2. Integridad
3. Liderazgo
4. Manejo de emociones
5. Organización
6. Trabajo en equipo

20. Otros requisitos

Manejo de paquete Office (nivel avanzado) y navegación en internet

Jefe de Departamento de Análisis y Desarrollo

1. Identificación del puesto

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Título oficial del puesto: Asesor Profesional Especializado IV	Código de la clase: 9840
Especialidad: Computación	Código de especialidad: 0069
Título funcional: Jefe de Departamento de Análisis y Desarrollo	Número de puestos: 01
Jefe inmediato: Director de Tecnologías de la Información	Subalternos: Desarrollador de Programas Informáticos, Analista Programador de Informática III y Analista Programador de Informática II.

2. Naturaleza del puesto

Puesto profesional que consiste en planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades del personal del Departamento de Análisis y Desarrollo, así como coordinar y participar activamente en el diseño y/o reestructuración de sistemas y procedimientos para el procesamiento de datos, supervisar la aplicación de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas informáticos, asesorar al Director de Tecnologías de la Información y al personal de las unidades administrativas en materia informática y tecnológica.

3. Tareas permanentes

1. Participar en el desarrollo, análisis, diseño y programación de sistemas informáticos de la institución.
2. Monitorear el funcionamiento de los sistemas informáticos de la institución.
3. Coordinar las actividades que desarrolla el personal que integra el Departamento.
4. Evaluar la ejecución de los programas y proyectos del Departamento.
5. Proponer alternativas para la solución de problemas que se presenten.
6. Supervisar el análisis, diseño y programación de sistemas de información que le asigna al personal a su cargo.
7. Apoyar en la elaboración de informes que solicite el Despacho Superior de la Oficina.
8. Coordinar el diseño del software y procedimientos para el procesamiento electrónico de datos.
9. Llevar control de las versiones de los mismos con la ayuda de la herramienta GIT.



Oficina Nacional de
Servicio Civil

OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

10. Participar en la realización de informes técnicos sobre el funcionamiento de sistemas, programas y software de aplicación en la Oficina.
11. Supervisar el diseño de archivos y bases de datos, realizado por el personal a su cargo.
12. Brindar mantenimiento a las aplicaciones que componen los sistemas de información.
13. Asesorar al personal del Departamento en la atención de las solicitudes de los usuarios internos.
14. Aprobar el diseño de un ambiente controlado y administrar la recuperación de la información debido a fallas de algún componente físico de servidor que proporcione servicios a las aplicaciones informáticas.
15. Realizar informes técnicos sobre el funcionamiento de sistemas, programas y software de aplicación en la Oficina.
16. Definir y supervisar la metodología de desarrollo de software utilizada en el Departamento.
17. Coordinar la capacitación del personal en nuevas tecnologías y mejores prácticas en desarrollo de software.
18. Monitorear y garantizar el cumplimiento de los indicadores clave de desempeño (KPIs) del Departamento.

4. Tareas periódicas

1. Evaluar los procesos operativos, implementando mejoras al sistema cuando se requiera.
2. Asesorar al Director de Tecnologías de la Información en temas relacionados a la plataforma tecnológica de la institución.
3. Realizar la evaluación de desempeño ordinaria y extraordinaria del personal a su cargo.
4. Realizar otras tareas relacionadas con el puesto de trabajo, que le encomiende el Director de Tecnologías de la Información, que sean necesarias para alcanzar los objetivos del puesto.
5. Coordinar con otras áreas la planificación de infraestructura tecnológica necesaria para el desarrollo y mantenimiento de los sistemas.
6. Realizar otras tareas relacionadas con el puesto de trabajo que le encomiende el Director de Tecnologías de la Información y que sean necesarias para alcanzar los objetivos del puesto. (Eventual)

5. Tareas eventuales

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

1. Resolver problemas técnicos planteados por las unidades administrativas de la Oficina.
2. Participar en la elaboración de documentos técnicos para el uso del Departamento.
3. Participar en reuniones internas y externas que le sean asignadas.
4. Autorizar y reportar las inasistencias, licencias, vacaciones o suspensiones del personal a su cargo.
5. Resolver conflictos internos del personal del Departamento relacionados con las tareas asignadas.
6. Evaluar proveedores de software y servicios tecnológicos cuando sea necesario.
7. Proponer e implementar soluciones de automatización para optimizar los procesos internos del Departamento.

6. Ubicación del puesto

El puesto de trabajo se ubica en la Dirección de Tecnologías de la Información de la Oficina Nacional de Servicio Civil, en el Departamento de Análisis y Desarrollo.

7. Supervisión

Ejerce supervisión, sobre el personal que integran el Departamento de Análisis y Desarrollo.

8. Responsabilidad

1. Por el debido cumplimiento de las tareas propias y de las que desarrolla el personal de la Oficina, por el manejo de información y documentos confidenciales.
2. Por el buen uso y cuidado de los bienes y equipo que tiene a su cargo en la tarjeta de responsabilidad registrada en el inventario de la Oficina.

9. Relaciones laborales

Internas	Con el personal de las unidades administrativas de la Oficina.
Externas	Con el Ministerio de Finanzas Públicas; Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-; Contraloría General de Cuentas y el Consejo Nacional de Ciencia; Tecnología -CONCYT-; y Organismo Ejecutivo.

10. Lugar de trabajo

El puesto de trabajo se realiza en el Departamento de Análisis y Desarrollo.

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

11. Jornada de trabajo

La jornada ordinaria de trabajo del puesto es de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.

12. Riesgos en el trabajo

1. El incumplimiento de sus responsabilidades puede afectar el alcance de metas y objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual.
2. Enfermedades derivadas de estrés y trabajo bajo presión, afecciones visuales y lumbares por uso constante de computadora y mantener la misma posición durante la jornada laboral.

13. Consecuencias en el trabajo

Aplicación de régimen disciplinario y sanciones administrativas por incumplimiento de tareas inherentes al puesto.

14. Esfuerzo en el trabajo

Mental	Por el tipo de trabajo se requiere un 95% de esfuerzo mental, exige concentración constante para aplicar conocimientos generales, organización, ejecución y control de las tareas asignadas.
Físico	El esfuerzo que requiere el puesto de trabajo es de un 5% ya que no requiere mayor esfuerzo físico.

Perfil del puesto

15. Educación y experiencia

OPCIÓN A: Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en una carrera afín al puesto. Seis meses de experiencia como Asesor Profesional Especializado III y ser colegiado activo.

OPCIÓN B: Acreditar título universitario en el grado académico de licenciado en la carrera profesional que el puesto requiera. Siete años de experiencia en labores afines y ser colegiado activo.

16. Carrera afín

1. Ingeniería en Sistemas
2. Ingeniería en Ciencia de la Computación y Tecnologías de la Información
3. Licenciatura en Tecnologías y Administración de las Telecomunicaciones
4. Ingeniería en Sistemas de Información y Ciencias de la Computación
5. Ingeniería en Sistemas y Ciencias de la Computación

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

6. Ingeniería en Tecnologías Computacionales 7. Ingeniería en Tecnología de la Información y Comunicación 8. Ingeniería en Infraestructura Tecnológica 9. Ingeniería de Sistemas, Informática y Ciencias de la Computación 10. Licenciatura en Administración de Sistemas Informáticos 11. Ingeniería en Telecomunicaciones y Redes Teleinformáticas
17. Conocimientos específicos
1. Administración Pública 2. Herramientas de desarrollo móvil 3. Lenguajes informáticos: Para Páginas Web: HTML, herramientas de diseño front end; para Aplicaciones: Microsoft Visual Studio, Microsoft SQL Server, PHP, Cristal Reports; Bases de Datos: Microsoft SQL Server, MySQL, Sistemas operativos: Linux, Windows. 4. Manejo de herramientas de versionamiento (Git) 5. Manejo de Software para el desarrollo de aplicaciones (Frameworks)
18. Habilidades y destrezas
1. Capacidad de análisis y síntesis 2. Capacidad de organización y planificación 3. Comunicación asertiva 4. Liderazgo 5. Proactividad 6. Relaciones interpersonales 7. Resolución de conflictos 8. Toma de decisiones
19. Actitudinales
1. Buena actitud 2. Integridad 3. Liderazgo 4. Manejo de emociones 5. Organización 6. Trabajo en equipo
20. Otros requisitos
Manejo de paquete Office (nivel avanzado) y navegación en internet

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Desarrollador de Programas Informáticos	
1. Identificación del puesto	
Título oficial del puesto: Asesor Profesional Especializado I	Código de la clase: 9810
Especialidad: Computación	Código de especialidad: 0069
Título funcional: Desarrollador de Programas Informáticos	Número de puestos: 01
Jefe inmediato: Jefe de Departamento de Análisis y Desarrollo	Subalternos: N/A
2. Naturaleza del puesto	
Puesto profesional consistente en realizar tareas de investigación, diseño y desarrollo de programas que controlan el funcionamiento interno y externo de los ordenadores y redes informáticas. Así como, desarrollar programas que sean rápidos, versátiles y eficientes, siguiendo las especificaciones proporcionadas y también pueden instalar, personalizar y dar soporte a estos sistemas operativos.	
3. Tareas permanentes	
1. Realizar tareas de investigación, diseño y desarrollo de programas informáticos que controlan el funcionamiento interno y externo de los ordenadores y redes informáticas. 2. Construir modelos de datos acorde a requerimientos de la Oficina y las normas institucionales para el desarrollo de programas informáticos. 3. Programar consultas para obtener información de una base de datos de acuerdo a los requerimientos de la Oficina. 4. Construir programas y rutinas de baja, mediana y alta complejidad que dan solución a requerimientos de la Oficina, de acuerdo con las normas institucionales para el desarrollo de programas informáticos. 5. Implementar sistemas informáticos utilizando técnicas que permitan sistematizar el proceso de desarrollo y mantenimiento. 6. Documentar y respaldar los programas de computación de acuerdo con las normas establecidas.	

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL	
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	

7. Ejecutar pruebas de validación para los programas, de acuerdo con las especificaciones de diseño. 8. Realizar otras tareas relacionadas con el puesto de trabajo, que le encomiende el Jefe de Departamento de Análisis y Desarrollo, que sean necesarias para alcanzar los objetivos del puesto.	
4. Tareas periódicas	
1. Mantener las aplicaciones siguiendo estándares tecnológicos y metodologías establecidas por la Oficina. 2. Recolectar información para desarrollar, mantener y mejorar las aplicaciones. 3. Registrar incidentes, errores, soluciones y tiempos empleados para documentar el proceso de desarrollo de las aplicaciones implementadas. 4. Documentar y elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.	
5. Tareas eventuales	
1. Elaborar manuales de usuario para las aplicaciones informáticas desarrolladas, así como orientar a los usuarios en el manejo de los sistemas implementados. 2. Participar en reuniones internas y comisiones que le sean asignadas. 3. Sustituir al puesto de Jefe de Departamento de Análisis y Desarrollo en casos de ausencia.	
6. Ubicación del puesto	
El puesto de trabajo se ubica en la Dirección de Tecnologías de la Información de la Oficina Nacional de Servicio Civil, en el Departamento de Análisis y Desarrollo.	
7. Supervisión	
No aplica.	
8. Responsabilidad	
1. Por el debido cumplimiento de las funciones asignadas al puesto y otras que le indique el jefe inmediato. 2. Por el buen uso y cuidado de los bienes y equipo que tiene a su cargo en la tarjeta de responsabilidad registrada en el inventario de la Oficina.	
9. Relaciones laborales	
Internas	Con el personal de las unidades administrativas de la Oficina.

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Externas	Con las personas que correspondan.
----------	------------------------------------

10. Lugar de trabajo

El puesto de trabajo se realiza en el Departamento de Análisis y Desarrollo.

11. Jornada de trabajo

La jornada ordinaria de trabajo del puesto es de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.

12. Riesgos en el trabajo

1. El incumplimiento de sus responsabilidades puede afectar el alcance de metas y objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual.
2. Enfermedades derivadas de estrés y trabajo bajo presión, afecciones visuales y lumbares por uso constante de computadora y mantener la misma posición durante la jornada laboral.

13. Consecuencias en el trabajo

Aplicación de régimen disciplinario y sanciones administrativas por incumplimiento de tareas inherentes al puesto.

14. Esfuerzo en el trabajo

Mental	Por el tipo de trabajo se requiere un 95% de esfuerzo mental, exige concentración constante para aplicar conocimientos generales, organización, ejecución y control de las tareas asignadas.
Físico	El esfuerzo que requiere el puesto de trabajo es de un 5% ya que no requiere mayor esfuerzo físico.

Perfil del puesto

15. Educación y experiencia

Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en una carrera afín al puesto. Cuatro años de experiencia en tareas relacionadas con el puesto y ser colegiado activo.

16. Carrera afín



Oficina Nacional de
Servicio Civil

OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

1. Ingeniería en Sistemas
2. Ingeniería en Ciencia de la Computación y Tecnologías de la Información
3. Licenciatura en Tecnologías y Administración de las Telecomunicaciones
4. Ingeniería en Sistemas de Información y Ciencias de la Computación
5. Ingeniería en Sistemas y Ciencias de la Computación
6. Ingeniería en Tecnologías Computacionales
7. Ingeniería en Tecnología de la Información y Comunicación
8. Ingeniería en Infraestructura Tecnológica
9. Ingeniería de Sistemas, Informática y Ciencias de la Computación
10. Licenciatura en Administración de Sistemas Informáticos
11. Ingeniería en Telecomunicaciones y Redes Teleinformáticas

17. Conocimientos específicos

1. Administración Pública.
2. Herramientas de desarrollo móvil.
3. Lenguajes informáticos: Para Páginas Web: HTML, herramientas de diseño front end; para Aplicaciones: Microsoft Visual Studio, Microsoft SQL Server, PHP, Cristal Reports; Bases de Datos: Microsoft SQL Server, MySQL, Oracle Sistemas Operativos: Linux, Windows.
4. Manejo de herramientas de versionamiento (Git).
5. Manejo de Software para el desarrollo de aplicaciones (Frameworks).
6. Manejo de WebServices.

18. Habilidades y destrezas

1. Capacidad de análisis y síntesis
2. Comunicación asertiva
3. Creatividad
4. Proactividad
5. Relaciones interpersonales
6. Resolución de problemas
7. Trabajo en equipo

19. Actitudinales

1. Buena actitud
2. Integridad
3. Liderazgo
4. Manejo de emociones
5. Organización

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

6. Trabajo en equipo

20. Otros requisitos

Manejo de paquete Office (nivel avanzado) y navegación en internet

Analista Programador de Informática III	
1. Identificación del puesto	
Título oficial del puesto: Profesional III	Código de la clase: 5030
Especialidad: Computación	Código de especialidad: 0069
Título funcional: Analista Programador de Informática III	Número de puestos: 01
Jefe inmediato: Jefe de Departamento de Análisis y Desarrollo	Subalternos: N/A
2. Naturaleza del puesto	
Puesto profesional que consiste en analizar, diseñar, desarrollar, implementar y mantener el funcionamiento adecuado de los sistemas informáticos y la base de datos, así como ejecutar actividades técnico administrativas dentro del Departamento y la Oficina en general.	
3. Tareas permanentes	



Oficina Nacional de
Servicio Civil

OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

1. Realizar el análisis, diseño y programación de sistemas de información que le sea asignado por el jefe inmediato.
2. Realizar diseño de archivos y bases de datos para registrar la información que generan las unidades administrativas de la Oficina.
3. Elaborar software y procedimientos para el procesamiento electrónico de datos.
4. Realizar el mantenimiento de las aplicaciones que componen los sistemas de información.
5. Atender las solicitudes de soporte que plantean los usuarios internos.
6. Diseñar un ambiente controlado para la conservación adecuada de las aplicaciones y datos obtenidos por las mismas atendiendo los componentes del servidor involucrado para así salvaguardar la continuidad de servicios proporcionados.
7. Apoyar al jefe del Departamento de Análisis y Desarrollo en temas tecnológicos.
8. Resolver problemas técnicos planteados por las unidades administrativas de la Oficina.

4. Tareas periódicas

1. Evaluar periódicamente los procesos operativos implementando mejoras al sistema, cuando se requiera.
2. Resolver problemas técnicos planteados por las unidades administrativas de la Oficina.
3. Participar en reuniones internas y externas que le sean asignadas.
4. Realizar el mantenimiento de las aplicaciones que componen los sistemas de información.

5. Tareas eventuales

1. Realizar informes técnicos sobre el funcionamiento de sistemas, programas y software de aplicación en la Oficina.
2. Documentar los sistemas de información y llevar un control de versiones de los mismos.
3. Participar en la elaboración de documentos técnicos para el uso de la Dirección.
4. Proporcionar apoyo técnico al personal profesional y técnico de la oficina, en la implementación de software.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA GUATEMALA Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- Trabajar en coordinación con áreas de informática del Organismo Ejecutivo para realizar proyectos comunes en la administración de los sistemas de información que utiliza la Oficina.
- Realizar otras tareas inherentes que le sean asignadas por el jefe inmediato.

6. Ubicación del puesto

El puesto de trabajo se ubica en la Dirección de Tecnologías de la Información de la Oficina Nacional de Servicio Civil, en el Departamento de Análisis y Desarrollo.

7. Supervisión

No aplica.

8. Responsabilidad

- Por el debido cumplimiento de las funciones asignadas al puesto, así como las que indique el jefe inmediato.
- Por el buen uso y cuidado de los bienes y equipo que tiene a su cargo en la tarjeta de responsabilidad registrada en el inventario de la Oficina.

9. Relaciones laborales

Internas	Con el personal de las unidades administrativas de la Oficina.
Externas	Personal de informática del Organismo Ejecutivo.

10. Lugar de trabajo

El puesto de trabajo se realiza en el Departamento de Análisis y Desarrollo.

11. Jornada de trabajo

La jornada ordinaria de trabajo del puesto es de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.

12. Riesgos en el trabajo

- El incumplimiento de sus responsabilidades puede afectar el alcance de metas y objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual.
- Enfermedades derivadas de estrés y trabajo bajo presión, afecciones visuales y lumbares por uso constante de computadora y mantener la misma posición durante la jornada laboral.

13. Consecuencias en el trabajo

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Aplicación de régimen disciplinario y sanciones administrativas por incumplimiento de tareas inherentes al puesto.

14. Esfuerzo en el trabajo

Mental	Por el tipo de trabajo se requiere un 95% de esfuerzo mental, exige concentración constante para aplicar conocimientos generales, organización, ejecución y control de las tareas asignadas.
Físico	El esfuerzo que requiere el puesto de trabajo es de un 5% ya que no requiere mayor esfuerzo físico.

Perfil del puesto

15. Educación y experiencia

OPCIÓN A: Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional que el puesto requiera, seis meses de experiencia como Profesional II en la misma especialidad y ser colegiado activo.

OPCIÓN B: Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional que el puesto requiera, dieciocho meses de experiencia profesional en labores relacionadas con el puesto y ser colegiado activo.

16. Carrera afín

1. Ingeniería en Sistemas
2. Ingeniería en Ciencia de la Computación y Tecnologías de la Información
3. Licenciatura en Tecnologías y Administración de las Telecomunicaciones
4. Ingeniería en Sistemas de Información y Ciencias de la Computación
5. Ingeniería en Sistemas y Ciencias de la Computación
6. Ingeniería en Tecnologías Computacionales
7. Ingeniería en Tecnología de la Información y Comunicación
8. Ingeniería en Infraestructura Tecnológica
9. Ingeniería de Sistemas, Informática y Ciencias de la Computación
10. Licenciatura en Administración de Sistemas Informáticos
11. Ingeniería en Telecomunicaciones y Redes Teleinformáticas

17. Conocimientos específicos

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

1. Administración Pública.
2. Herramientas de desarrollo móvil.
3. Lenguajes informáticos: Para Páginas Web: HTML, herramientas de diseño front end; para Aplicaciones: Microsoft Visual Studio, Microsoft SQL Server, PHP, Cristal Reports; Bases de Datos: Microsoft SQL Server, MySQL, Oracle; Sistemas Operativos: Linux, Windows.
4. Manejo de herramientas de versionamiento (Git).
5. Manejo de Software para el desarrollo de aplicaciones (Frameworks).
6. Manejo de WebServices.

18. Habilidades y destrezas

1. Capacidad de análisis y síntesis
2. Comunicación asertiva
3. Creatividad
4. Proactividad
5. Relaciones interpersonales
6. Resolución de problemas
7. Trabajo en equipo

19. Actitudinales

1. Buena actitud
2. Integridad
3. Liderazgo
4. Manejo de emociones
5. Organización
6. Trabajo en equipo

20. Otros requisitos

Manejo de paquete Office (nivel avanzado) y navegación en internet

Analista Programador de Informática II

1. Identificación del puesto

Título oficial del puesto: Profesional II	Código de la clase: 5020
Especialidad: Computación	Código de especialidad: 0069

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Título funcional: Analista Programador de Informática II	Número de puestos: 01
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Análisis y Desarrollo	Subalternos: N/A

2. Naturaleza del puesto

Puesto profesional que consiste en desarrollar, implementar y mantener el funcionamiento adecuado de los sistemas informáticos y la base de datos, así como ejecutar actividades técnico administrativas dentro del Departamento y la Oficina en general.

3. Tareas permanentes

1. Analizar, diseñar y programar sistemas de información que le asigna el jefe inmediato.
2. Diseñar archivos y bases de datos para registrar la información que generan las unidades administrativas de la Oficina.
3. Elaborar software y procedimientos para el procesamiento electrónico de datos.
4. Supervisar la ejecución del back-up automatizado de la base de datos de Informix diariamente.
5. Supervisar la ejecución del back-up automatizado de la base de datos de File-Master diariamente.
6. Realizar el mantenimiento de las aplicaciones que componen los sistemas de información.
7. Asegurar el funcionamiento de la base de datos y aplicación del Sistema de Administración de Expedientes en el Sistema File Master.
8. Asegurar el funcionamiento de la base de datos y aplicación del Sistema de Expedientes basado en Informix.
9. Proporcionar apoyo técnico al personal de soporte técnico del área en la implementación de software y/o hardware.
10. Participar en la elaboración de documentos técnicos para el uso del Departamento de Análisis y Desarrollo.
11. Atender las solicitudes de los usuarios del Departamento de Análisis y Desarrollo.

4. Tareas periódicas

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA GUATEMALA Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
1. Evaluar periódicamente los procesos operativos implementando mejoras al sistema, cuando se requiera. 2. Resolver problemas técnicos planteados por el personal de las unidades administrativas de la Oficina. 3. Elaborar la requisición de materiales, suministros y útiles de la Dirección de Tecnologías de la Información. 4. Elaborar el POA, PAC y otros documentos de la Dirección de Tecnologías de la Información. 5. Dar seguimiento al avance en el cumplimiento del POA. 6. Realizar informes técnicos sobre el funcionamiento de sistemas, programas y software de aplicación en la Oficina. 7. Control de llamadas telefónicas de los usuarios. 8. Atender a los usuarios internos de la Oficina vía telefónica sobre las necesidades en los sistemas. 9. Realizar otras tareas inherentes que le sean asignadas por el Jefe inmediato.	
5. Tareas eventuales	
1. Participar en reuniones internas y externas que le sean asignadas. 2. Cancelar procesos de los usuarios en los sistemas. 3. Cambiar de sección de los usuarios del Sistema File-Master en las direcciones de la Oficina. 4. Documentar los sistemas de información de su departamento y llevar un control de las versiones de los mismos.	
6. Ubicación del puesto	
El puesto de trabajo se ubica en la Dirección de Tecnologías de la Información de la Oficina Nacional de Servicio Civil, en el Departamento de Análisis y Desarrollo.	
7. Supervisión	
No aplica.	
8. Responsabilidad	
1. Por el debido cumplimiento de las funciones asignadas al puesto y otras que le indique el jefe inmediato. 2. Por el buen uso y cuidado de los bienes y equipo que tiene a su cargo en la tarjeta de responsabilidad registrada en el inventario de la Oficina.	

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

9. Relaciones laborales	
Internas	Con el personal de las unidades administrativas de la Oficina.
Externas	No aplica.
10. Lugar de trabajo	
El trabajo se realiza en el Departamento de Análisis y Desarrollo.	
11. Jornada de trabajo	
La jornada ordinaria de trabajo del puesto es de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.	
12. Riesgos en el trabajo	
1. El incumplimiento de sus responsabilidades puede afectar el alcance de metas y objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual. 2. Enfermedades derivadas de estrés y trabajo bajo presión, afecciones visuales y lumbares por uso constante de computadora y mantener la misma posición durante la jornada laboral.	
13. Consecuencias en el trabajo	
Aplicación de régimen disciplinario y sanciones administrativas por incumplimiento de tareas inherentes al puesto.	
14. Esfuerzo en el trabajo	
Mental	Por el tipo de trabajo se requiere un 95% de esfuerzo mental, exige concentración constante para aplicar conocimientos generales, organización, ejecución y control de las tareas asignadas.
Físico	El esfuerzo que requiere el puesto de trabajo es de un 5% ya que no requiere mayor esfuerzo físico.
Perfil del puesto	
15. Educación y experiencia	
Opción A: Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional que el puesto requiera, seis meses de experiencia como profesional I en la misma especialidad y ser colegiado activo.	

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Opción B: Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en la carrera profesional que el puesto requiera, un año de experiencia profesional en labores relacionadas con el puesto y ser colegiado activo.

16. Carrera afín

1. Ingeniería en Sistemas
2. Ingeniería en Ciencia de la Computación y Tecnologías de la Información
3. Licenciatura en Tecnologías y Administración de las Telecomunicaciones
4. Ingeniería en Sistemas de Información y Ciencias de la Computación
5. Ingeniería en Sistemas y Ciencias de la Computación
6. Ingeniería en Tecnologías Computacionales
7. Ingeniería en Tecnología de la Información y Comunicación
8. Ingeniería en Infraestructura Tecnológica
9. Ingeniería de Sistemas, Informática y Ciencias de la Computación
10. Licenciatura en Administración de Sistemas Informáticos
11. Ingeniería en Telecomunicaciones y Redes Teleinformáticas

17. Conocimientos específicos

1. Administración Pública.
2. Herramientas de desarrollo móvil.
3. Lenguajes informáticos: Para Páginas Web: HTML, herramientas de diseño front end; para Aplicaciones: Microsoft Visual Studio, Microsoft SQL Server, PHP, Cristal Reports; Bases de Datos: Microsoft SQL Server, MySQL, Sistemas Operativos: Linux, Windows.
4. Manejo de herramientas de versionamiento (Git).
5. Manejo de Software para el desarrollo de aplicaciones (Frameworks).

18. Habilidades y destrezas

1. Capacidad de análisis y síntesis
2. Comunicación asertiva
3. Creatividad
4. Proactividad
5. Relaciones interpersonales
6. Resolución de problemas
7. Trabajo en equipo

19. Actitudinales

1. Buena actitud
2. Integridad

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

3. Liderazgo
4. Manejo de emociones
5. Organización
6. Trabajo en equipo

20. Otros requisitos

Manejo de paquete Office (nivel avanzado) y navegación en internet

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Jefe de Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura	
1. Identificación del puesto	
Título oficial del puesto: Asesor Profesional Especializado IV	Código de la clase: 9840
Especialidad: Computación	Código de especialidad: 0069
Título funcional: Jefe de Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura	Número de puestos: 01
Jefe inmediato: Director de Tecnologías de la Información	Subalternos: Profesional de Soporte, Técnico de Soporte III, Técnico de Soporte II, Técnico de Soporte I.
2. Naturaleza del puesto	
Puesto profesional que consiste en planificar, organizar, dirigir, supervisar y evaluar las actividades del personal del Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura, así como coordinar el diseño de la red interna, mantenimiento y la actualización del software y hardware, funcionamiento de los servidores, así como asesorar al Director de Tecnologías de la Información en temas de soporte técnico e infraestructura.	
3. Tareas permanentes	
1. Supervisar la creación de usuarios y permisos, así como los accesos a la red de la Oficina y la navegación en Internet. 2. Coordinar las actividades que desarrolla el personal que integra el Departamento. 3. Evaluar la ejecución de las reparaciones en materia de tecnología, realizadas por los técnicos. 4. Supervisar la instalación de los puntos de red en la Oficina. 5. Coordinar con el personal a su cargo, el apoyo técnico para la instalación de equipo para los eventos organizados por la Oficina. 6. Proponer alternativas para la solución de problemas que se presenten. 7. Diseñar y mantener controlado un escenario real de recuperación de información por falla en algún componente físico del servidor que permita la	



Oficina Nacional de
Servicio Civil

OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

continuidad de los servicios que se prestan a través de los Sistemas de Información.

8. Resolver problemas técnicos planteados por las unidades administrativas de la Oficina.
9. Supervisar la ejecución de las tareas asignadas al personal del Departamento.
10. Verificar la distribución de la red de área local de la Oficina.
11. Atender los requerimientos del servicio de los sistemas informáticos de la Oficina.
12. Instruir al personal a cargo de la atención a las solicitudes de los usuarios internos.

4. Tareas periódicas

1. Asesorar al Director de Tecnologías de la Información en temas relacionados a redes e infraestructura.
2. Monitorear periódicamente los enlaces de Internet y enlaces con otras instituciones.
3. Monitorear el funcionamiento del servidor de dominio, Active Directory y el servidor de Antivirus con respecto a configuraciones, capacidades de almacenaje y actualizaciones.
4. Efectuar mediciones del servicio proporcionado a usuarios de la Institución.
5. Realizar la evaluación de desempeño ordinaria y extraordinaria del personal a su cargo.
6. Realizar otras tareas inherentes que le sean asignadas por el jefe inmediato.

5. Tareas eventuales

1. Revisar el mantenimiento de las computadoras, limpieza de computadoras e impresoras, así como problemas de hardware y software de computadoras personales.
2. Elaborar el diseño del área de servidores.
3. Apoyar en la creación de la infraestructura necesaria para conferencias, presentaciones y otras actividades que realiza la Institución.
4. Autorizar y reportar las inasistencias, licencias, vacaciones o suspensiones del personal a su cargo.
5. Resolver conflictos internos del personal del Departamento relacionados con las tareas asignadas.

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

6. Participar en la elaboración de documentos técnicos para el uso del Departamento.
7. Apoyar en la elaboración de informes que solicita el Despacho Superior de la Oficina.
8. Participar en reuniones internas y externas que le sean asignadas.

6. Ubicación del puesto

El puesto de trabajo se ubica en la Dirección de Tecnologías de la Información de la Oficina Nacional de Servicio Civil, en el Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura.

7. Supervisión

Ejerce supervisión, sobre el personal que integran el Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura.

8. Responsabilidad

1. Por el debido cumplimiento de las tareas propias y de las que desarrolla el personal del Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura, así como las que le indique el jefe inmediato y por el manejo de información y documentos confidenciales.
2. Por el buen uso y cuidado de los bienes y equipo que tiene a su cargo en la tarjeta de responsabilidad registrada en el inventario de la Oficina.

9. Relaciones laborales

Internas	Con el personal de las unidades administrativas de la Oficina.
Externas	Con el Ministerio de Finanzas Públicas, Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, Contraloría General de Cuentas y el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología -CONCYT-.

10. Lugar de trabajo

El puesto de trabajo se realiza en el Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura.

11. Jornada de trabajo

La jornada ordinaria de trabajo del puesto es de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.

12. Riesgos en el trabajo

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

1. El incumplimiento de sus responsabilidades puede afectar el alcance de metas y objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual.
2. Enfermedades derivadas de estrés y trabajo bajo presión, afecciones visuales y lumbares por uso constante de computadora y mantener la misma posición durante la jornada laboral.

13. Consecuencias en el trabajo

Aplicación de régimen disciplinario y sanciones administrativas por incumplimiento de tareas inherentes al puesto.

14. Esfuerzo en el trabajo

Mental	Por el tipo de trabajo se requiere un 90% de esfuerzo mental, exige concentración constante para aplicar conocimientos generales, organización, ejecución y control de las tareas asignadas.
Físico	El esfuerzo que requiere el puesto de trabajo es de un 10% ya que no requiere mayor esfuerzo físico.

Perfil del puesto

15. Educación y experiencia

OPCIÓN A: Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en una carrera afín al puesto. Seis meses de experiencia como Asesor Profesional Especializado III y ser colegiado activo.

OPCIÓN B: Acreditar título universitario en el grado académico de licenciado en la carrera profesional que el puesto requiera. Siete años de experiencia en labores afines y ser colegiado activo.

16. Carrera afín

1. Ingeniería en Sistemas
2. Ingeniería en Ciencia de la Computación y Tecnologías de la Información
3. Licenciatura en Tecnologías y Administración de las Telecomunicaciones
4. Ingeniería en Sistemas de Información y Ciencias de la Computación
5. Ingeniería en Sistemas y Ciencias de la Computación
6. Ingeniería en Tecnologías Computacionales
7. Ingeniería en Tecnología de la Información y Comunicación
8. Ingeniería en Infraestructura Tecnológica
9. Ingeniería de Sistemas, Informática y Ciencias de la Computación

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

10. Licenciatura en Administración de Sistemas Informáticos 11. Ingeniería en Telecomunicaciones y Redes Teleinformáticas
17. Conocimientos específicos
1. Administración Pública. 2. Macromedia Dreamweaver, Macromedia Flash, Microsoft Visual Studio, Microsoft SQL Server, PHP, Informix 4GL, Cristal Reports, Informix, Access, conocimientos a nivel medio de manejo de redes. 3. Manejo de Software para el desarrollo de aplicaciones.
18. Habilidades y destrezas
1. Capacidad de análisis y síntesis 2. Capacidad de organización y planificación 3. Comunicación asertiva 4. Liderazgo 5. Proactividad 6. Relaciones interpersonales 7. Resolución de conflictos 8. Toma de decisiones
19. Actitudinales
1. Buena actitud 2. Integridad 3. Liderazgo 4. Manejo de emociones 5. Organización 6. Trabajo en equipo
20. Otros requisitos
Manejo de paquete Office (nivel avanzado) y navegación en internet

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Profesional de Soporte	
1. Identificación del puesto	
Título oficial del puesto: Asesor Profesional Especializado I	Código de la clase: 9810
Especialidad: Informática	Código de especialidad: 0412
Título funcional: Profesional de Soporte	Número de puestos: 01
Jefe inmediato: Jefe de Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura	Subalternos: N/A
2. Naturaleza del puesto	
Puesto profesional que consiste en mantener funcionando los servicios de red y los servidores que utiliza la Oficina, así como la implementación de tecnologías de información y comunicación que permitan la utilización de los medios electrónicos para el desarrollo y la vinculación de las funciones de los servidores.	
3. Tareas permanentes	
1. Revisar y configurar la red interna para mantener activos los servicios de las aplicaciones tanto dentro como afuera de la Institución. 2. Verificar la configuración de la red para que la información se mantenga disponible. 3. Comprobar el funcionamiento y comunicación de los servidores de correo electrónico de la Oficina y otras instituciones para asegurar la conectividad. 4. Comprobar el correcto funcionamiento de los distintos servidores que tiene la Oficina. 5. Evaluar y proponer soluciones al jefe inmediato, sobre los problemas que se presenten con respecto a temas de redes e infraestructura.	



Oficina Nacional de
Servicio Civil

OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

6. Asesorar en la distribución o redistribución de la red de área local con el fin de que trabaje eficientemente.
7. Proponer nuevas opciones de conectividad de redes para que la información se mantenga disponible y actualizada en todo momento a través de herramientas que aseguren la integridad y confiabilidad de la información, proporcionando medios accesibles y sencillos para su uso.
8. Resguardar las copias de respaldo de configuraciones y programas que permiten la conectividad de la Oficina y dar el servicio a los usuarios.
9. Controlar la red WIFI y a los dispositivos conectados que representan el tráfico total de internet que entra y sale de la red, así como la cantidad de datos usados por los dispositivos.
10. Elaborar y mantener el control de los usuarios de la red, sus privilegios y usuarios con acceso a correo electrónico.
11. Asesorar en materia de implementación de herramientas para monitorear el tráfico de red y poder analizar la trama de los datos en busca de tráfico sospechoso.
12. Configurar protocolos de comunicación de redes.
13. Configurar redes virtuales privadas.
14. Realizar back-up de datos del sistema de vídeo vigilancia.

4. Tareas periódicas

1. Monitorear la actividad diaria de los tickets de servicio, así como el rendimiento de servicio y los tiempos de solución.
2. Verificar el servidor de Dominio, Active Directory, Servidor de Archivos, Gateway, Firewall, Proxy y Servidor de Correos para prevenir, detectar y solucionar problemas con el almacenamiento de datos estructurados.
3. Asegurar el funcionamiento de los equipos de red, servidores y servicios de red.
4. Realizar copia de seguridad de buzones de correo electrónico.
5. Velar por que se realice el servicio de mantenimiento y limpieza a la plataforma tecnológica.
6. Inspeccionar el funcionamiento del servidor de internet con las herramientas necesarias que puedan verificar diversos aspectos de la red y su funcionamiento, como el tráfico, el uso de ancho de banda y el tiempo de actividad.
7. Elaborar informes técnicos sobre el funcionamiento de la plataforma tecnológica.

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

8. Proponer mejoras a la infraestructura de información.
9. Realizar otras tareas inherentes que le sean asignadas por el jefe inmediato.

5. Tareas eventuales

1. Documentar la organización y ubicación física de los servidores en los racks.
2. Reportar fallas de los enlaces de internet.
3. Participar en reuniones internas y externas que le sean asignadas.
4. Sustituir el puesto de Jefe de Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura.
5. Apoyar en la elaboración de informes que solicita el Despacho Superior de la Oficina.

6. Ubicación del puesto

El puesto de trabajo se ubica en la Dirección de Tecnologías de la Información de la Oficina Nacional de Servicio Civil, en el Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura.

7. Supervisión

No aplica.

8. Responsabilidad

1. Por el debido cumplimiento de las funciones asignadas el puesto y otras que le indique el jefe inmediato.
2. Por el buen uso y cuidado de los bienes y equipo que tiene a su cargo en la tarjeta de responsabilidad registrada en el inventario de la Oficina.

9. Relaciones laborales

Internas	Con el personal de las unidades administrativas de la Oficina.
Externas	Con usuarios de las instituciones del Organismo Ejecutivo.

10. Lugar de trabajo

El trabajo se realiza en el Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura.

11. Jornada de trabajo

La jornada ordinaria de trabajo del puesto es de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

12. Riesgos en el trabajo

1. El incumplimiento de sus responsabilidades puede afectar el alcance de metas y objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual.
2. Enfermedades derivadas de estrés y trabajo bajo presión, afecciones visuales.
3. Enfermedades derivadas del esfuerzo físico durante la jornada laboral.

13. Consecuencias en el trabajo

Aplicación de régimen disciplinario y sanciones administrativas por incumplimiento de tareas inherentes al puesto.

14. Esfuerzo en el trabajo

Mental	Por el tipo de trabajo se requiere un 80% de esfuerzo mental, exige concentración constante para aplicar conocimientos generales, organización, ejecución y control de las tareas asignadas.
Físico	El esfuerzo que requiere el puesto de trabajo es de un 20% ya que no requiere mayor esfuerzo físico.

Perfil del puesto

15. Educación y experiencia

Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en una carrera afín al puesto. Cuatro años de experiencia en tareas relacionadas con el puesto y ser colegiado activo.

16. Carrera afín

1. Ingeniería en Sistemas
2. Ingeniería en Ciencia de la Computación y Tecnologías de la Información
3. Licenciatura en Tecnologías y Administración de las Telecomunicaciones
4. Ingeniería en Sistemas de Información y Ciencias de la Computación
5. Ingeniería en Sistemas y Ciencias de la Computación
6. Ingeniería en Tecnologías Computacionales
7. Ingeniería en Tecnología de la Información y Comunicación
8. Ingeniería en Infraestructura Tecnológica
9. Ingeniería de Sistemas, Informática y Ciencias de la Computación
10. Licenciatura en Administración de Sistemas Informáticos

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

11. Ingeniería en Telecomunicaciones y Redes Teleinformáticas
17. Conocimientos específicos
1. Administración Pública. 2. Administración de Servidores basados en Linux y Windows (nivel avanzado). 3. Conectividad 4. Software y hardware (nivel avanzado). 5. VMWare
18. Habilidades y destrezas
1. Capacidad de análisis y síntesis 2. Comunicación asertiva 3. Creatividad 4. Proactividad 5. Relaciones interpersonales 6. Resolución de problemas 7. Trabajo en equipo
19. Actitudinales
1. Buena actitud 2. Integridad 3. Liderazgo 4. Manejo de emociones 5. Organización 6. Trabajo en equipo
20. Otros requisitos
Manejo de paquete Office (nivel avanzado) y navegación en internet

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Técnico de Soporte III	
1. Identificación del puesto	
Título oficial del puesto: Técnico Profesional en Informática IV	Código de la clase: 4240
Especialidad: Informática	Código de especialidad: 0412
Título funcional: Técnico de Soporte III	Número de puestos: 01
Jefe inmediato: Jefe de Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura	Subalternos: N/A
2. Naturaleza del puesto	
Trabajo técnico profesional que consiste en brindar soporte técnico para garantizar la operatividad del equipo de cómputo e impresoras, programas, infraestructura de red local y de seguridad informática de la Oficina.	
3. Tareas permanentes	
1. Revisar y reparar los equipos de cómputo del personal de la Oficina, cuando presentan fallas. 2. Documentar la configuración de puertos de los switches y routers. 3. Documentar la organización y ubicación física del equipo de red.	

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

4. Configurar y administrar dispositivos de conectividad de redes (routers, switches, etc.) 5. Atender y resolver consultas y problemas técnicos planteados por el personal.
4. Tareas periódicas
1. Apoyar en el diseño, planificación y ejecución para la instalación de cableado estructurado de oficinas. 2. Realizar los inventarios de puertos libres y ocupados en los dispositivos de red. 3. Velar por que se realice el servicio de mantenimiento y limpieza de switches y routers. 4. Llevar el control físico de la ubicación de los equipos y que esto permita velar por las garantías del equipo nuevo que ofrecen los proveedores. 5. Presentar informes de las labores realizadas periódicamente o cuando sea requerido por el jefe inmediato. 6. Realizar back-up de la información en los equipos dañados cuando sea requerido, con la finalidad de recuperar la información contenida en el mismo. 7. Realizar otras tareas inherentes que le sean asignadas por el jefe inmediato.
5. Tareas eventuales
1. Apoyar en la grabación y edición de videos en eventos especiales que organiza la Oficina. 2. Apoyar con las presentaciones cuando se realizan conferencias y otras actividades que realiza la Oficina. 3. Participar en reuniones internas y externas que le sean asignadas.
6. Ubicación del puesto
El puesto de trabajo se ubica en la Dirección de Tecnologías de la Información de la Oficina Nacional de Servicio Civil, en el Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura.
7. Supervisión
No aplica.
8. Responsabilidad

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

1. Por el debido cumplimiento de las funciones asignadas al puesto, así como las que indique el jefe inmediato.
2. Por el buen uso y cuidado de los bienes y equipo que tiene a su cargo en la tarjeta de responsabilidad registrada en el inventario de la Oficina.

9. Relaciones laborales

Internas	Con el personal de las unidades administrativas de la Oficina.
Externas	No aplica.

10. Lugar de trabajo

El trabajo se realiza en el Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura.

11. Jornada de trabajo

La jornada ordinaria de trabajo del puesto es de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.

12. Riesgos en el trabajo

1. El incumplimiento de sus responsabilidades puede afectar el alcance de metas y objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual.
2. Enfermedades derivadas de estrés y trabajo bajo presión, afecciones visuales.
3. Enfermedades derivadas del esfuerzo físico durante la jornada laboral.

13. Consecuencias en el trabajo

Aplicación de régimen disciplinario y sanciones administrativas por incumplimiento de tareas inherentes al puesto.

14. Esfuerzo en el trabajo

Mental	Por el tipo de trabajo se requiere un 20% de esfuerzo mental, exige concentración constante para aplicar conocimientos generales, organización, ejecución y control de las tareas asignadas.
Físico	El esfuerzo que requiere el puesto de trabajo es de un 80%, ya que la mayoría del tiempo realiza sus tareas en los diversos niveles de la Institución.

Perfil del puesto

15. Educación y experiencia

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

OPCIÓN A: Acreditar seis meses de experiencia como Técnico Profesional en Informática III y haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria en el campo de la informática.

OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al quinto semestre de una carrera universitaria en el campo de la informática y dos años de experiencia en labores de programación y análisis de sistemas.

16. Carrera afín

Estudios universitarios a nivel de licenciatura en las carreras de:

1. Ingeniería en Sistemas
2. Ingeniería en Ciencia de la Computación y Tecnologías de la Información
3. Licenciatura en Tecnologías y Administración de las Telecomunicaciones
4. Ingeniería en Sistemas de Información y Ciencias de la Computación
5. Ingeniería en Sistemas y Ciencias de la Computación
6. Ingeniería en Tecnologías Computacionales
7. Ingeniería en Tecnología de la Información y Comunicación
8. Ingeniería en Infraestructura Tecnológica
9. Ingeniería de Sistemas, Informática y Ciencias de la Computación
10. Licenciatura en Administración de Sistemas Informáticos
11. Ingeniería en Telecomunicaciones y Redes Teleinformáticas

17. Conocimientos específicos

1. Conectividad
2. Microsoft Office (nivel avanzado) y navegación en internet.
3. Software y hardware (nivel intermedio).

18. Habilidades y destrezas

1. Capacidad de análisis y síntesis
2. Comunicación asertiva
3. Creatividad
4. Proactividad
5. Relaciones interpersonales
6. Resolución de problemas
7. Trabajo en equipo

19. Actitudinales

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

1. Buena actitud
2. Integridad
3. Liderazgo
4. Manejo de emociones
5. Organización
6. Trabajo en equipo

20. Otros requisitos

Manejo de paquete Office (nivel avanzado) y navegación en internet

Técnico de Soporte II	
1. Identificación del puesto	
Título oficial del puesto: Técnico en Informática I	Código de la clase: 4110
Especialidad: Computación	Código de especialidad: 0069
Título funcional: Técnico de Soporte II	Número de puestos: 02
Jefe inmediato: Jefe de Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura	Subalternos: N/A
2. Naturaleza del puesto	

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Trabajo técnico que consiste en brindar soporte técnico para garantizar la operatividad del equipo de cómputo, impresoras y programas de la Oficina.

3. Tareas permanentes

1. Proporcionar atención personalizada a los usuarios de la red informática, sobre problemas que presenten las impresoras y las necesidades de instalación de programas.
2. Instalar y configurar equipo de cómputo en las unidades administrativas de la Oficina.
3. Proporcionar soporte técnico al personal de la Oficina, en relación al equipo de cómputo que se utiliza para el desempeño de sus funciones.
4. Instalar los programas (software) y antivirus a las computadoras personales que tiene asignado el personal de la Oficina.
5. Monitorear conectividad, internet y correo electrónico.
6. Realizar cableado estructurado.

4. Tareas periódicas

1. Apoyar en la instalación y configuración de puntos de red.
2. Realizar actualizaciones de sistema operativo (SO).
3. Realizar la instalación de equipo portátil para actividades varias.
4. Presentar informes de las labores realizadas periódicamente o cuando sea requerido por el jefe inmediato.

5. Tareas eventuales

1. Instalar sistemas operativos en los equipos de cómputo asignado al personal de la Oficina.
2. Participar en reuniones internas y comisiones que le sean asignadas.
3. Elaborar informes de los desperfectos que ocurran para su reparación.
4. Realizar movimientos del equipo de cómputo de los colaboradores, cuando existan cambios físicos dentro de las unidades administrativas de la Oficina.
5. Realizar otras tareas inherentes que le sean asignadas por el jefe inmediato.

6. Ubicación del puesto

El puesto de trabajo se ubica en la Dirección de Tecnologías de la Información de la Oficina Nacional de Servicio Civil, en el Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura.

7. Supervisión

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

No aplica

8. Responsabilidad

1. Por el debido cumplimiento de las funciones asignadas al puesto, así como las que indique el jefe inmediato.
2. Por el buen uso y cuidado de los bienes y equipo que tiene a su cargo en la tarjeta de responsabilidad registrada en el inventario de la Oficina.

9. Relaciones laborales

Internas	Con el personal de las unidades administrativas de la Oficina.
----------	--

Externas	No aplica.
----------	------------

10. Lugar de trabajo

El trabajo se realiza en el Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura.

11. Jornada de trabajo

La jornada ordinaria de trabajo del puesto es de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.

12. Riesgos en el trabajo

1. El incumplimiento de sus responsabilidades puede afectar el alcance de metas y objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual.
2. Enfermedades derivadas de estrés y trabajo bajo presión, afecciones visuales.
3. Enfermedades derivadas del esfuerzo físico durante la jornada laboral.

13. Consecuencias en el trabajo

Aplicación de régimen disciplinario y sanciones administrativas por incumplimiento de tareas inherentes al puesto.

14. Esfuerzo en el trabajo

Mental	Por el tipo de trabajo se requiere un 20% de esfuerzo mental, exige concentración constante para aplicar conocimientos generales, organización, ejecución y control de las tareas asignadas.
--------	--

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Físico	El esfuerzo que requiere el puesto de trabajo es de un 80%, ya que la mayoría del tiempo realiza sus tareas en los diversos niveles de la Institución.
---------------	--

Perfil del puesto

15. Educación y experiencia

Acreditar diploma de Bachiller en Computación, título de Perito en Computación o carrera de nivel medio con orientación en computación.

16. Carrera afín

1. Bachiller en Computación
2. Perito en Computación

17. Conocimientos específicos

1. Conectividad
2. Microsoft Office (nivel avanzado) y navegación en internet.
3. Software y hardware (nivel intermedio).

18. Habilidades y destrezas

1. Capacidad de análisis y síntesis
2. Comunicación asertiva
3. Creatividad
4. Proactividad
5. Relaciones interpersonales
6. Resolución de problemas
7. Trabajo en equipo

19. Actitudinales

1. Buena actitud
2. Integridad
3. Liderazgo
4. Manejo de emociones
5. Organización
6. Trabajo en equipo

20. Otros requisitos

Manejo de paquete Office (nivel avanzado) y navegación en internet

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Técnico de Soporte I	
1. Identificación del puesto	
Título oficial del puesto: Jefe Técnico II	Código de la clase: 3070

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Especialidad: Administración	Código de especialidad: 0007
Título funcional: Técnico de Soporte I	Número de puestos: 01
Jefe inmediato: Jefe de Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura	Subalternos: N/A

2. Naturaleza del puesto

Trabajo técnico que consiste en dar soporte técnico para atender los requerimientos de los usuarios en lo que compete al equipo de cómputo, impresoras, software e infraestructura de red local.

3. Tareas permanentes

1. Atender a los usuarios que reporten inconvenientes con el hardware o programas que utilice en su trabajo diario.
2. Instalar el software requerido por los usuarios y que se tenga licenciamiento para realizar sus tareas diarias.
3. Configurar el acceso directo al sistema File Master en las PC de los usuarios.
4. Instalar y configurar equipo de cómputo en las unidades administrativas de la Oficina.
5. Registrar debidamente los servicios prestados.
6. Actualizar el sistema operativo de las máquinas de la Oficina.
7. Realizar back-up de la información en los equipos dañados, con la finalidad de recuperar la información contenida en el mismo.

4. Tareas periódicas

1. Brindar apoyo en la grabación de videos en eventos especiales que organiza la Oficina.
2. Apoyar en el diseño, planificación y ejecución para la instalación de cableado estructurado de oficinas.
3. Apoyar en la instalación y configuración de puntos de red.
4. Instalar equipo portátil para actividades varias.
5. Realizar otras tareas inherentes que le sean asignadas por el jefe inmediato.

5. Tareas eventuales

1. Realizar informes técnicos de equipos de cómputo que presenten fallas.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA GUATEMALA Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

2. Apoyar con las presentaciones cuando se realizan conferencias y otras actividades en la Oficina.
3. Realizar movimientos del equipo de cómputo del personal, cuando existan cambios físicos dentro de las unidades administrativas de la Oficina.
4. Reparar equipos que presenten fallas.
5. Realizar configuraciones en equipos de la institución para que los usuarios puedan acceder a la red corporativa y a los distintos sistemas de la Oficina, según sea el perfil del usuario.
6. Instalar antivirus a las computadoras personales que tiene asignado el personal de la Oficina.

6. Ubicación del puesto

El puesto de trabajo se ubica en la Dirección de Tecnologías de la Información de la Oficina Nacional de Servicio Civil, en el Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura.

7. Supervisión

No aplica

8. Responsabilidad

1. Por el debido cumplimiento de las funciones asignadas al puesto y otras que le indique el jefe inmediato.
2. Por el buen uso y cuidado de los bienes y equipo que tiene a su cargo en la tarjeta de responsabilidad registrada en el inventario de la Oficina.

9. Relaciones laborales

Internas	Con el personal de las unidades administrativas de la Oficina.
Externas	No aplica.

10. Lugar de trabajo

El trabajo se realiza en el Departamento de Soporte Técnico e Infraestructura.

11. Jornada de trabajo

La jornada ordinaria de trabajo del puesto es de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.

12. Riesgos en el trabajo

1. El incumplimiento de sus responsabilidades puede afectar el alcance de metas y objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA GUATEMALA Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

2. Enfermedades derivadas de estrés y trabajo bajo presión, afecciones visuales.
3. Enfermedades derivadas del esfuerzo físico durante la jornada laboral.

13. Consecuencias en el trabajo

Aplicación de régimen disciplinario y sanciones administrativas por incumplimiento de tareas inherentes al puesto.

14. Esfuerzo en el trabajo

Mental	Por el tipo de trabajo se requiere un 20% de esfuerzo mental, exige concentración constante para aplicar conocimientos generales, organización, ejecución y control de las tareas asignadas.
Físico	El esfuerzo que requiere el puesto de trabajo es de un 80%, ya que la mayoría del tiempo realiza sus tareas en los diversos niveles de la Institución.

Perfil del puesto

15. Educación y experiencia

OPCIÓN A: Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media y seis meses de experiencia como Jefe Técnico I en la especialidad que el puesto requiera, que incluya supervisión de personal.

OPCIÓN B: Acreditar título o diploma de una carrera del nivel de educación media y cuando se requiera, los cursos de capacitación o adiestramiento en el área específica y tres años de experiencia en tareas relacionadas con el puesto, que incluya supervisión de personal.

16. Carrera afín

1. Bachillerato en computación
2. Perito en computación

17. Conocimientos específicos

1. Conectividad
2. Microsoft Office (nivel avanzado) y navegación en internet.
3. Software y hardware (nivel intermedio).

18. Habilidades y destrezas

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

1. Capacidad de análisis y síntesis 2. Comunicación asertiva 3. Creatividad 4. Proactividad 5. Relaciones interpersonales 6. Resolución de problemas 7. Trabajo en equipo
19. Actitudinales
1. Buena actitud 2. Integridad 3. Liderazgo 4. Manejo de emociones 5. Organización 6. Trabajo en equipo
20. Otros requisitos
Manejo de paquete Office (nivel avanzado) y navegación en internet

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Jefe de Departamento de Gestión del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos	
1. Identificación del puesto	
Título oficial del puesto: Asesor Profesional Especializado IV	Código de la clase: 9840
Especialidad: Administración	Código de especialidad: 0007
Título funcional: Jefe de Departamento de Gestión del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos	Número de puestos: 01
Jefe inmediato: Director de Tecnologías de la Información.	Subalternos: Documentador Conceptualizador SIARH y Técnico de Soporte de SIARH.
2. Naturaleza del puesto	
Puesto profesional que consiste en planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades del Departamento de Gestión del Sistema Informático de Administración Recursos Humanos, así como coordinar la implementación y mantenimiento del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos -SIARH-.	
3. Tareas permanentes	
1. Facilitar e implementar programas y herramientas del gobierno digital en el marco de la competencia de la Oficina. 2. Facilitar procesos y procedimientos relacionados con las actividades de implementación, desarrollo y modernización del SIARH. 3. Supervisar el funcionamiento del SIARH. 4. Coordinar las actividades que desarrolla el personal que integra el Departamento. 5. Evaluar la ejecución de los programas y proyectos del Departamento. 6. Proponer alternativas para la solución de problemas que se presenten. 7. Supervisar la ejecución de las tareas asignadas al personal del Departamento. 8. Apoyar en la elaboración de informes que solicita el Despacho Superior de la Oficina.	

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

9. Asesorar al personal del Departamento, en la atención de las solicitudes de los usuarios. 10. Verificar la documentación de los sistemas de información y llevar un control de las versiones de los mismos. 11. Verificar la documentación de las oportunidades de mejora del SIARH y llevar un control de las versiones del mismo.
4. Tareas periódicas
1. Asesorar al Director de Tecnologías de la Información en temas relacionados a nuevas tecnologías que su aplicación mejore la experiencia de uso, así como la seguridad del SIARH. 2. Colaborar en la creación de macroprocesos, a solicitud de las unidades propietarias de los mismos, relacionados con el SIARH. 3. Evaluar periódicamente los procesos operativos implementando mejoras al sistema, cuando se requiera. 4. Resolver conflictos internos del personal del Departamento relacionados con las tareas asignadas. 5. Realizar la evaluación de desempeño ordinaria y extraordinaria del personal a su cargo.
5. Tareas eventuales
1. Participar en reuniones internas y comisiones que le sean asignadas. 2. Supervisar la documentación técnica relacionada al SIARH. 3. Autorizar y reportar las inasistencias, licencias, vacaciones o suspensiones del personal a su cargo. 4. Brindar soporte y dar seguimiento a consultas y solicitudes relacionadas con el SIARH, de las diferentes Instituciones y personas individuales que las requieran. 5. Realizar otras tareas inherentes que le sean asignadas por el jefe inmediato.
6. Ubicación del puesto
El puesto de trabajo se ubica en la Dirección de Tecnologías de la Información de la Oficina Nacional de Servicio Civil, en el Departamento de Gestión del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos.
7. Supervisión

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA GUATEMALA Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Ejerce supervisión, sobre el personal que integran el Departamento de Gestión del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos.

8. Responsabilidad

1. Por el debido cumplimiento de las tareas propias y de las que desarrolla el personal del Departamento de Gestión del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos, así como las que le indique el jefe inmediato y por el manejo de información y documentos confidenciales.
2. Por el buen uso y cuidado de los bienes y equipo que tiene a su cargo en la tarjeta de responsabilidad registrada en el inventario de la Oficina.

9. Relaciones laborales

Internas	Con el personal de las unidades administrativas de la Oficina.
Externas	Con el Ministerio de Finanzas Públicas, Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, Contraloría General de Cuentas y el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología -CONCYT-, RENAP y otras Instituciones del Organismo Ejecutivo.

10. Lugar de trabajo

El trabajo se realiza en el Departamento de Gestión del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos.

11. Jornada de trabajo

La jornada ordinaria de trabajo del puesto es de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.

12. Riesgos en el trabajo

1. El incumplimiento de sus responsabilidades puede afectar el alcance de metas y objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual.
2. Enfermedades derivadas de estrés y trabajo bajo presión, afecciones visuales y lumbares por uso constante de computadora y mantener la misma posición durante la jornada laboral.

13. Consecuencias en el trabajo

Aplicación de régimen disciplinario y sanciones administrativas por incumplimiento de tareas inherentes al puesto.

14. Esfuerzo en el trabajo

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Mental	Por el tipo de trabajo se requiere un 95% de esfuerzo mental, exige concentración constante para aplicar conocimientos generales, organización, ejecución y control de las tareas asignadas.
Físico	El esfuerzo que requiere el puesto de trabajo es de un 5% ya que no requiere mayor esfuerzo físico.

Perfil del puesto

15. Educación y experiencia

OPCIÓN A: Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en una carrera afín al puesto. Seis meses de experiencia como Asesor Profesional Especializado III y ser colegiado activo.

OPCIÓN B: Acreditar título universitario en el grado académico de licenciado en la carrera profesional que el puesto requiera. Siete años de experiencia en labores afines y ser colegiado activo.

16. Carrera afín

1. Licenciatura en Tecnología y Administración de Empresas
2. Ingeniería Industrial
3. Administración de Empresas
4. Administración Pública
5. Ingeniería Administrativa
6. Ingeniería en Ciencia de la Administración
7. Ingeniería en Sistemas

17. Conocimientos específicos

1. Administración Pública.
2. Gobierno Abierto y Gobierno Electrónico.
3. HTML y manejo de páginas Web (nivel básico).
4. Manejo de colas en los servicios y atención al cliente.
5. Manejo de plantas telefónicas (nivel básico).
6. Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos.

18. Habilidades y destrezas

1. Capacidad de análisis y síntesis
2. Capacidad de organización y planificación
3. Comunicación asertiva

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

4. Liderazgo 5. Proactividad 6. Resolución de conflictos 7. Relaciones interpersonales 8. Toma de decisiones
19. Actitudinales
1. Buena actitud 2. Integridad 3. Liderazgo 4. Organización 5. Manejo de emociones 6. Trabajo en equipo
20. Otros requisitos
Manejo de paquete Office (nivel avanzado) y navegación en internet

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Documentador Conceptualizador SIARH	
1. Identificación del puesto	
Título oficial del puesto: Asesor Profesional Especializado I	Código de la clase: 9810
Especialidad: Administración	Código de especialidad: 0007
Título funcional: Documentador Conceptualizador SIARH	Número de puestos: 01
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Gestión del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos	Subalternos: N/A
2. Naturaleza del puesto	
Trabajo profesional que consiste en desarrollar materiales de documentación, conceptualización, manuales de usuario, metodologías para el desarrollo del Sistema Integrado de Administración de Recursos Humanos -SIARH-, aplicaciones relacionadas con el mismo y apoyo a otras aplicaciones internas que se desarrollan en la Oficina, así como atender usuarios en el Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos -SIARH-.	
3. Tareas permanentes	



Oficina Nacional de
Servicio Civil

OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

1. Documentar los procesos existentes en materia de informática.
2. Coadyuvar en la conceptualización de las aplicaciones del SIARH.
3. Realizar pruebas de funcionamiento de las aplicaciones desarrolladas para determinar que cumplen con lo establecido y solicitar las mejoras correspondientes.
4. Desarrollar materiales y metodologías de capacitación.
5. Planificar las actividades de capacitación de acuerdo con las instituciones asignadas.
6. Ser facilitador en la implementación del -SIARH- y de las nuevas aplicaciones.
7. Ser facilitador en el proceso de mejora continua del -SIARH- y de las nuevas aplicaciones.
8. Proporcionar soporte y dar seguimiento a consultas y solicitudes relacionadas con el SIARH.

4. Tareas periódicas

1. Elaborar las estadísticas mensuales de Recursos Humanos del Organismo Ejecutivo.
2. Asesorar al jefe inmediato sobre los requerimientos de las unidades administrativas de la Oficina.
3. Documentar los problemas técnicos planteados por las unidades administrativas de la oficina.
4. Dar seguimiento a la documentación e implementación de mejoras del SIARH.
5. Atender a los usuarios que reporten inconvenientes con el SIARH y CV en línea.
6. Atender la creación de perfil de usuario y clave a los usuarios nuevos del SIARH y del CV en Línea.

5. Tareas eventuales

1. Participar en reuniones internas y externas que le sean asignadas.
2. Realizar actividades relacionadas con el desarrollo y modernización del SIARH.
3. Asistir en la elaboración de casos de uso correspondientes para el desarrollo informático de las aplicaciones de SIARH.
4. Sustituir el puesto de Jefe de Departamento de Gestión del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA GUATEMALA Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- Realizar otras tareas inherentes que le sean asignadas por el jefe inmediato.

6. Ubicación del puesto

El puesto de trabajo se ubica en la Dirección de Tecnologías de la Información de la Oficina Nacional de Servicio Civil, en el Departamento de Gestión del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos.

7. Supervisión

No aplica

8. Responsabilidad

- Por el debido cumplimiento de las tareas propias y las que le indique el jefe inmediato, por el manejo de información y documentos confidenciales.
- Por el buen uso y cuidado de los bienes y equipo que tiene a su cargo en la tarjeta de responsabilidad registrada en el inventario de la Oficina.

9. Relaciones laborales

Internas	Con el personal de las unidades administrativas de la Oficina
Externas	Con usuarios de las instituciones del Organismo Ejecutivo y usuarios en general.

10. Lugar de trabajo

El trabajo se realiza en el Departamento de Gestión del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos.

11. Jornada de trabajo

La jornada ordinaria de trabajo del puesto es de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.

12. Riesgos en el trabajo

- El incumplimiento de sus responsabilidades puede afectar el alcance de metas y objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual.
- Enfermedades derivadas de estrés y trabajo bajo presión, afecciones visuales y lumbares por uso constante de computadora y mantener la misma posición durante la jornada laboral.

13. Consecuencias en el trabajo

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Aplicación de régimen disciplinario y sanciones administrativas por incumplimiento de tareas inherentes al puesto.

14. Esfuerzo en el trabajo

Mental	Por el tipo de trabajo se requiere un 95% de esfuerzo mental, exige concentración constante para aplicar conocimientos generales, organización, ejecución y control de las tareas asignadas.
Físico	El esfuerzo que requiere el puesto de trabajo es de un 5% ya que no requiere mayor esfuerzo físico.

Perfil del puesto

15. Educación y experiencia

Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en una carrera afín al puesto. Cuatro años de experiencia en tareas relacionadas con el puesto y ser colegiado activo.

16. Carrera afín

1. Licenciatura en Tecnología y Administración de Empresas
2. Ingeniería Industrial
3. Administración de Empresas
4. Administración Pública
5. Ingeniería Administrativa
6. Ingeniería en Ciencia de la Administración
7. Ingeniería en Sistemas

17. Conocimientos específicos

1. Indispensable: Nivel avanzado de manejo de paquete Office (Word, Excel, Power Point, Visio, Project) y navegación en internet.
2. Manejo de Software para el desarrollo de aplicaciones, Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos.
3. No indispensable pero deseables conocimientos de SQL, XML, UML, Latex, InDesign.

18. Habilidades y destrezas

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

1. Capacidad de análisis y síntesis
2. Comunicación asertiva
3. Creatividad
4. Proactividad
5. Relaciones interpersonales
6. Resolución de problemas
7. Trabajo en equipo

19. Actitudinales

1. Buena actitud
2. Integridad
3. Liderazgo
4. Manejo de emociones
5. Organizado
6. Trabajo en equipo

20. Otros requisitos

Manejo de paquete Office (nivel avanzado) y navegación en internet

Técnico de Soporte SIARH	
1. Identificación del puesto	
Título oficial del puesto: Asistente Profesional IV	Código de la clase: 9740
Especialidad: Administración	Código de especialidad: 0007
Título funcional: Técnico de Soporte SIARH	Número de puestos: 01
Jefe inmediato: Jefe del Departamento de Gestión del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos	Subalternos: N/A
2. Naturaleza del puesto	

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Puesto de trabajo que consiste en elaborar materiales de conceptualización y atender los requerimientos de los usuarios en lo que compete al Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos -SIARH- y CV en Línea.

3. Tareas permanentes

1. Documentar los procesos del SIARH.
2. Elaborar materiales de apoyo cuando participa en procesos de capacitación relacionados con sistemas informáticos.
3. Orientar a los usuarios en el uso del SIARH y las nuevas aplicaciones.
4. Restablecer los perfiles y contraseñas de los usuarios del SIARH y CV en Línea.

4. Tareas periódicas

1. Dar seguimiento a la documentación de implementación de mejoras del SIARH.
2. Documentar las aplicaciones y llevar un control de las versiones de las mismas.
3. Atender a los usuarios que reporten inconvenientes con SIARH y CV en línea.
4. Registrar los servicios prestados de atención a usuarios de las aplicaciones.

5. Tareas eventuales

1. Apoyar en los procesos relacionados con sistemas informáticos y mejora continua.
2. Planificar las actividades de capacitación de acuerdo con las instituciones asignadas en materia de sistemas informáticos.
3. Participar en reuniones internas y comisiones que le sean asignadas.
4. Realizar otras tareas inherentes que le sean asignadas por el jefe inmediato.

6. Ubicación del puesto

El puesto de trabajo se ubica en la Dirección de Tecnologías de la Información de la Oficina Nacional de Servicio Civil, en el Departamento de Gestión del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos.

7. Supervisión

No aplica

8. Responsabilidad

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

1. Por el debido cumplimiento de las funciones asignadas al puesto y otras que le indique el jefe inmediato.
2. Por el buen uso y cuidado de los bienes y equipo que tiene a su cargo en la tarjeta de responsabilidad registrada en el inventario de la Oficina.

9. Relaciones laborales

Internas	Con el personal de las unidades administrativas de la Oficina.
Externas	Con instituciones del Organismo Ejecutivo y usuarios en general.

10. Lugar de trabajo

El trabajo se realiza en el Departamento de Gestión del Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos.

11. Jornada de trabajo

La jornada ordinaria de trabajo del puesto es de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.

12. Riesgos en el trabajo

1. El incumplimiento de sus responsabilidades puede afectar el alcance de metas y objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual.
2. Enfermedades derivadas de estrés y trabajo bajo presión, afecciones visuales y lumbares por uso constante de computadora y mantener la misma posición durante la jornada laboral.

13. Consecuencias en el trabajo

Aplicación de régimen disciplinario y sanciones administrativas por incumplimiento de tareas inherentes al puesto.

14. Esfuerzo en el trabajo

Mental	Por el tipo de trabajo se requiere un 95% de esfuerzo mental, exige concentración constante para aplicar conocimientos generales, organización, ejecución y control de las tareas asignadas.
Físico	El esfuerzo que requiere el puesto de trabajo es de un 5% ya que no requiere mayor esfuerzo físico.

Perfil del puesto

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

15. Educación y experiencia

OPCIÓN A: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al séptimo semestre de una carrera universitaria afín al puesto y seis meses de experiencia como Asistente Profesional III o Jefe Técnico Profesional III, en la especialidad que el puesto requiera.

OPCIÓN B: Acreditar haber aprobado los cursos equivalentes al séptimo semestre de una carrera universitaria afín al puesto y un año de experiencia en tareas relacionadas con la especialidad del mismo.

16. Carrera afín

Estudios universitarios a nivel de licenciatura en las carreras de:

1. Licenciatura en Tecnología y Administración de Empresas
2. Ingeniería Industrial
3. Administración de Empresas
4. Administración Pública
5. Ingeniería Administrativa
6. Ingeniería en Ciencia de la Administración
7. Ingeniería en Sistemas

17. Conocimientos específicos

1. Manejo de Software para el desarrollo de aplicaciones, Sistema Informático de Administración de Recursos Humanos.
2. Nivel avanzado de manejo de paquete Office (Word, Excel, Power Point, Visio, Project) y navegación en internet.
3. No indispensable pero deseables conocimientos de SQL, XML, UML, Latex, HTML.

18. Habilidades y destrezas

1. Capacidad de análisis y síntesis
2. Comunicación asertiva
3. Creatividad
4. Proactividad
5. Relaciones interpersonales
6. Resolución de problemas
7. Trabajo en equipo

19. Actitudinales

 Oficina Nacional de Servicio Civil	OFICINA NACIONAL DE SERVICIO CIVIL
	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

1. Buena actitud
2. Integridad
3. Liderazgo
4. Manejo de emociones
5. Organización
6. Trabajo en equipo

20. Otros requisitos

Manejo de paquete Office (nivel avanzado) y navegación en internet