



GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCIÓN DE PUESTO

05-DDO-P02-F01/REV.00

ID:

DATOS GENERALES

Título actual del puesto funcional: Coordinador de Calidad de Atención al Usuario
Dependencia/Entidad: Secretaría de la Contraloría General
Área de adscripción: Dirección General de Control de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Reporta a: Director de Operaciones Tecnológicas
Puestos que le reportan: Ninguno

OBJETIVO

Tener un único punto de contacto para gestionar los incidentes y servicios brindados a través del Centro de Atención de Servicios (CAS), asegurándose así que los servicios de TIC's sean identificados, verificados y registrados conforme a los niveles de acuerdos establecidos.

RESPONSABILIDADES

1. Responder los llamados, mails y notas de usuarios sobre reclamos de incidencias
2. Registrar y comunicar sobre situaciones críticas, por ejemplo: caídas de los servidores o servicios.
3. Supervisar las solicitudes pendientes de atender y verificar la prioridad asignada a las solicitudes.
4. Apoyar en la realización de informes periódicos de gestión para la Subdirección del CAS; por ejemplo: volumen de trabajo; problemas pendientes de solución; informes técnicos; informes de soporte de hardware; tipos de problemas; encuesta de conformidad de los usuarios.
5. Realizar informes sobre los niveles de calidad de servicio obtenidos y realizar procedimientos para su optimización
6. Asegurarse mediante seguimiento a las solicitudes recibidas que las soluciones cumplan con las necesidades del usuario.
7. Dar atención a primer nivel para resolver incidencias en TIC's que se registran a través del Centro de Atención de Servicios.
8. Encargado del mantenimiento a cuentas de correo electrónico institucional.
9. Apoyo en la realización de oficios y trámites administrativos que la Dirección de Operaciones le requiera.
10. Realizar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

RELACIONES

Internas: a) Con todas las Direcciones de la Contraloría General y las diferentes Dependencias y Entidades del Estado que requieran de los servicios brindados a través del Centro de Atención de Servicios CAS.

Externas: Ninguna

MEDIDORES DE EFICIENCIA

1. Atención en tiempo y forma de los registros de las solicitudes y requerimientos de usuarios.
2. Escalar los problemas de manera precisa.
3. Entrega de indicadores de manera oportuna a la fecha programada.

DATOS GENERALES DEL PERFIL

Sexo: Indistinto
Estado Civil: Indistinto
Edad: De 23 años en adelante.

Grado de estudios

Grado de estudios requerido y deseable.

Requerido: Estudios profesionales completos

Deseable: Diplomado, además de la carrera profesional

¿El puesto requiere alguna especialización académica?

Carrera: Ingeniería en Sistemas Computacionales, Lic. en Informática

Área: Informática

¿El puesto requiere experiencia laboral?

La experiencia laboral requerida.

- 1 año en soporte técnico

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento del inglés o algún otro idioma?

Grado de dominio del idioma inglés

Leer

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento de manejo de computadora?

Nivel de conocimientos de computación.

Uso amplio de los menús de funciones

¿Qué nivel de habilidad de trato con personas requiere el puesto?

Habilidad de trato con personas.

Comunica/Influye/Induce

¿Cuál es el nivel de la responsabilidad gerencial necesaria?

Nivel de responsabilidad gerencial

Coordinación frecuente de grupos y actividades algo variadas

¿Cuál es el resultado esencial del puesto?

El resultado esencial del puesto y el resultado secundario más importante.

En primer lugar: Administrar / Coordinar

En segundo lugar: Asesorar

En relación al servicio a la comunidad y a los objetivos sociales y políticos del Gobierno del Estado, su puesto:

Orientación del puesto.

Realiza acciones con efecto claro sobre alguna parte de los mismos

Manejo de personal requerido

Número de personas a cargo del titular del puesto

Ninguna

Recursos financieros a su cargo

(M = 000; MM = 000,000 de pesos anuales)

Ninguno (No tiene incidencia evidenciable)

¿Si maneja recursos financieros, su responsabilidad sobre ellos es?

Tipo de responsabilidad sobre los recursos financieros que maneja.

Ninguna

Tipo de Análisis Predominante

Variantes amplias. Hechos poco repetitivos que forzan el análisis para elegir opciones

Marco de actuación y supervisión recibida

Rutinas relativamente complejas bajo prácticas estandarizadas y/o procedimientos establecidos. Por lo general, los resultados del puesto se revisan al final de la jornada ó en períodos cortos.

DATOS DE APROBACIÓN

Información provista por:

Nombre: Denia Isela Ramos Moreno
Cargo: Coordinador de Calidad de Atención al Usuario

Información aprobada por:

Nombre: José Alejandro Valenzuela Cruz
Cargo: Director de Operaciones Tecnológicas