



GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCIÓN DE PUESTO

05-DDO-P02-F01/REV.00

ID:

DATOS GENERALES

Título actual del puesto funcional: Subdirector de Centro de Atención y Servicios
Dependencia/Entidad: Secretaría de la Contraloría General
Área de adscripción: Dirección General de Control de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Reporta a: Director General de Control de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Puestos que le reportan: Jefe de Departamento de Soporte Técnico

OBJETIVO

Fortalecer la capacidad de realizar una gestión técnica que garantice un adecuado desempeño de la tecnología en la Secretaría de la Contraloría, así como garantizar la planeación, diseño, coordinación y seguimiento de los servicios brindados a través del Centro de Atención de Servicios y todas aquellas actividades relativas a la gestión y operación de los puestos de trabajo.

RESPONSABILIDADES

Relativas a la operación del Centro de Atención de Servicios

- Elaborar, promover y dar seguimiento al documento de lineamientos de Tecnologías de Información para darle valor normativo.
- Coordinar en conjunto con las demás áreas de la SDAT, los servicios y planes de atención de incidentes y servicios que serán atendidos por el CAS.
- Supervisar y emitir informes sobre los servicios de asistencia técnica brindados por el CAS.
- Distribuir funciones y asignar tareas al personal del CAS.
- Supervisar y brindar apoyo técnico al personal del CAS.
- Detectar necesidades de capacitación para el personal del CAS.
- Elaborar informes periódicos de gestión del CAS para la Dirección.

Relativas a los servicios de soporte técnico y administración de los recursos informáticos de la Secretaría:

- Gestionar los recursos requeridos para la realización de los servicios de mantenimiento preventivo al equipo cómputo de la Secretaría.
- Administrar, configurar, dar soporte técnico y capacitación para el servicio de la herramienta de Google Apps para el correo institucional.
- Gestionar y dar seguimiento a la implementación de un servicio de Directorio Activo para la administración de los equipos de cómputo utilizados por el personal de la Secretaría de la Contraloría General.
- Recabar y ordenar la información para el llenado de formatos de cumplimiento metas, manuales de operación y aquellos relativos al Sistema de Gestión de Calidad.

RELACIONES

Internas: a) Operación con la mayoría de las dependencias: para apoyo en la realización de proyectos, además de apoyar con asesoría y administración de sus herramientas colaborativas como correo electrónico.

Externas: a) Con los proveedores: para tramitar equipos de garantía.

MEDIDORES DE EFICIENCIA

1. Ordenes atendidas que fueron levantadas a través del sistema de service desk plus cumpliendo con los niveles de servicios establecidos.
2. Cumplimiento de metas y procedimiento de calidad.

DATOS GENERALES DEL PERFIL

Sexo: Indistinto
Estado Civil: Indistinto
Edad: Entre 25 a 55 años.

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, Licenciatura en Informática

Área: Informática o Comunicaciones

¿El puesto requiere experiencia laboral?

La experiencia laboral requerida.

- 4 años en informática

¿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.

Operación avanzada / Programación de funciones / de Macros (Nivel usuario)

¿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: Registrar

En segundo lugar: Ejecutar

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

1 a 5

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 demandan proponer nuevas soluciones

Marco de actuación y supervisión recibida

Objetivos / resultados operacionales. El titular define los planes y programas para ejecutarlos y los maneja dentro de políticas, estrategias, tácticas y presupuestos aprobados. La supervisión recibida es de tipo gerencial, y es

evaluado en sus avances en períodos de pocos meses, aunque emita informes intermedios.

DATOS DE APROBACIÓN

Información provista por:

Información aprobada por:

Nombre:

Cargo: Subdirector de Centro de
Atención y Servicios

Nombre:

Cargo: Director General de Control de
Tecnologías de la Información y
Comunicaciones