



GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCIÓN DE PUESTO

05-DDO-P02-F01/REV.00

ID:

DATOS GENERALES

Título actual del puesto funcional: Jefe de Departamento de Soporte Técnico
Dependencia/Entidad: Secretaría de la Contraloría General
Área de adscripción: Dirección General de Control de Tecnología de la Información y Comunicación.
Reporta a: Subdirector de Centro de Atención y Servicios (CAS).
Puestos que le reportan: Ninguno

OBJETIVO

Garantizar la correcta operación de los equipos informáticos que componen las estaciones de trabajo, mediante la realización de mantenimientos preventivos y correctivos, así como la implementación de herramientas para la seguridad informática.

RESPONSABILIDADES

Relativas a la operación del Centro de Atención de Servicios

1. Atender las solicitudes de servicios o reportes de incidencias que le hayan sido asignados por el CAS.
2. Documentar en la herramienta informática del CAS, las actividades realizadas para brindar soluciones a los incidentes reportados por los usuarios, con la finalidad de contar con una base de datos de soluciones.
3. Informar y registrar los cambios efectuados en los componentes de las estaciones de trabajo, derivados de acciones de reubicación, reasignación o reparación de estos y que afecten el status que estos guardan en la CMDDB.

Relativas a la infraestructura informática que conforma las estaciones de trabajo

4. Programar y ejecutar los planes de mantenimiento preventivos a los equipos de cómputo.
5. Implementar el servicio de Directorio Activo en los equipos de cómputo, así como las herramientas o clientes.
6. Instalar y administrar los servicios de Antivirus en los equipos de cómputo que conforman las estaciones de trabajo.
7. Análisis de información y generación de reportes de los servicios que administra, para la toma de decisiones por parte de la Dirección.
8. Responsable del soporte técnico para la Secretaría de la Contraloría, relativo al mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos.

RELACIONES

Internas: a) Personal de la Secretaría de la Contraloría que haya solicitado atención técnica mediante una orden de trabajo.

Externas: Ninguna

MEDIDORES DE EFICIENCIA

1. Órdenes atendidas que fueron levantadas a través del sistema de gestión de ordenes de servicio cumpliendo con los niveles de servicios establecidos.

DATOS GENERALES DEL PERFIL

Sexo: Indistinto
Estado Civil: Indistinto
Edad: De 24 años en adelante.

Grado de estudios

Grado de estudios requerido y deseable.

Requerido: Estudios profesionales incompletos / Técnico Superior Universitario (TSU)

Deseable: Estudios profesionales completos

¿El puesto requiere alguna especialización académica?

Carrera: Técnico en Informática
Área: Soporte y Administración de TIC'S

¿El puesto requiere experiencia laboral?

La experiencia laboral requerida.

- 2 años en informática

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

Grado de dominio del idioma inglés

Desempeño básico

¿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

No necesaria

¿Cuál es el resultado esencial del puesto?

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

En primer lugar: Servir

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

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 demandan proponer nuevas soluciones

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:

Información aprobada por:

Nombre:

Cargo: Jefe de Departamento de
Soporte Técnico

Nombre:

Cargo: Subdirector de Centro de Atención y
Servicios (CAS).