



## GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCIÓN DE PUESTO

22-DCH-P02-F01/REV.00

ID: 0619-012

### DATOS GENERALES

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

### OBJETIVO

Coordinar y supervisar la gestión técnica que garantice la operación eficiente del Centro de Atención y Servicios (CAS), así como supervisar el cumplimiento de los niveles de servicio, la mejora continua de procesos y la adecuada gestión de la infraestructura tecnológica de soporte.

### RESPONSABILIDADES

1. Elaborar, promover y dar seguimiento al documento de lineamientos de Tecnologías de Información para darle valor normativo.
2. 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.
3. Supervisar y emitir informes sobre los servicios de asistencia técnica brindados por el CAS.
4. Distribuir funciones y asignar tareas al personal del CAS.
5. Supervisar y brindar apoyo técnico al personal del CAS.
6. Detectar necesidades de capacitación para el personal del CAS.
7. Elaborar informes periódicos de gestión del CAS para la Dirección.
8. Gestionar los recursos requeridos para la realización de los servicios de mantenimiento preventivo al equipo cómputo de la Secretaría.
9. Administrar, configurar, dar soporte técnico y capacitación para el servicio de la herramienta de Google Apps para el correo institucional.
10. 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 todas las Unidades Administrativas de la Secretaría.
11. 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.
12. Las demás inherentes al área de su competencia.

### 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. Número de Ordenes atendidas que fueron levantadas a través del sistema implementado para tal actividad cumpliendo con los niveles de servicios establecidos.
2. Porcentaje de Cumplimiento de metas y procedimiento de calidad.
3. Porcentaje alcanzado en las encuestas de satisfacción enviadas tras el cierre del servicio realizado
4. Porcentaje alcanzado en la evaluación al desempeño.

## DATOS GENERALES DEL PERFIL

**Sexo:** Indistinto  
**Estado Civil:** Indistinto  
**Edad:** 25 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, Licenciatura en Informática  
**Área:** Informática o Comunicaciones

### ¿El puesto requiere experiencia laboral?

*La experiencia laboral requerida.*

- 4 años en áreas de tecnología de la información
- 1 año en gestión de mesas de ayuda o 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.*

*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: Administrar / Coordinar*

*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:** Rocío Valenzuela Castillo  
**Cargo:** Subdirector(a) de Centro de Atención y Servicios

**Nombre:** Luis José Manuel Montaña Sánchez  
**Cargo:** Director (a) General de Control de Tecnologías de la Información y Comunicaciones