



## GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCIÓN DE PUESTO

22-DCH-P02-F01/REV.00

ID: 0622-007

### DATOS GENERALES

**Título actual del puesto funcional:** Soporte Técnico  
**Dependencia/Entidad:** Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno  
**Área de adscripción:** Transparencia para el Pueblo, Despacho  
**Reporta a:** Director de Tecnologías  
**Puestos que le reportan:** Ninguno

### OBJETIVO

Brindar soporte técnico integral a usuarios internos y externos, realizando mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo, redes, periféricos y plataformas institucionales; así como apoyar en el desarrollo, actualización y funcionamiento de sistemas informáticos, portales de transparencia y herramientas digitales, garantizando la continuidad de los servicios tecnológicos y contribuyendo a la eficiencia operativa del organismo.

### RESPONSABILIDADES

1. Atender solicitudes e incidencias de soporte técnico en hardware, software, red, impresoras, periféricos y cuentas de usuario, garantizando tiempos de respuesta adecuados.
2. Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo, switches, routers y dispositivos de red, manteniendo un registro actualizado de los servicios efectuados.
3. Instalar, configurar y respaldar sistemas operativos, aplicaciones institucionales, antivirus y licencias autorizadas, asegurando su correcto funcionamiento.
4. Desarrollar, actualizar y mantener aplicaciones, sistemas internos y herramientas digitales del organismo, utilizando tecnologías y metodologías adecuadas conforme a las necesidades operativas y de transparencia.
5. Ejecutar labores de mantenimiento técnico y funcional de los sistemas institucionales ya implementados, asegurando su estabilidad, integridad y disponibilidad.
6. Apoyar a la Dirección de Tecnologías en la actualización de los portales institucionales y sitios web de transparencia, colaborando en tareas de mantenimiento, carga de información o pruebas de funcionamiento.
7. Brindar apoyo técnico durante las sesiones del pleno, videoconferencias y reuniones virtuales, garantizando calidad en audio, video y conectividad.
8. Colaborar en la capacitación básica del personal del organismo y de municipios en el uso de plataformas digitales, portales y sistemas de transparencia.
9. Apoyar en la gestión de usuarios, control de inventario de equipos, instalación de software y control de licencias tecnológicas.
10. Documentar incidencias, procedimientos técnicos, bitácoras de mantenimiento y reportes de actividades, manteniendo un archivo electrónico ordenado.
11. Sugerir innovaciones o mejoras tecnológicas que fortalezcan los servicios digitales, la transparencia y la atención ciudadana.
12. Las demás inherentes al área de su competencia y que designe su superior jerárquico.

**RELACIONES**

- Internas:**
- a) Con personal del organismo, para ofrecer soporte técnico, mantenimiento o capacitación.
  - b) Con el área administrativa, para tramitar requisiciones y gestiones de insumos tecnológicos.
  - c) Con los municipios del Estado y sus Unidades de Transparencia, para brindar soporte y orientación en portales y sistemas.
  - d) Con dependencias estatales relacionadas, para la interoperabilidad o asistencia técnica entre sistemas.

- Externas:**
- a) Con proveedores de servicios de software, telecomunicaciones o mantenimiento, para seguimiento y coordinación de servicios.
  - b) Con dependencias federales relacionadas, para la interoperabilidad o asistencia técnica entre sistemas.

**MEDIDORES DE EFICIENCIA**

- 1. Número de solicitudes recibidas internas o externas/ Número de solicitudes atendidas.
- 2. Número de actualizaciones en sistemas agendadas / Número de actualizaciones ejecutadas
- 3. Capacitaciones agendadas / capacitaciones realizadas.
- 4. Porcentaje de cumplimiento de metas y procedimiento de calidad.

**DATOS GENERALES DEL PERFIL**

**Sexo:** Indistinto  
**Estado Civil:** Indistinto  
**Edad:** 24 a 65 años

**Grado de estudios**

Requerido: Estudios profesionales completos  
Deseable: Diplomado, además de la carrera profesional

**¿El puesto requiere alguna especialización académica?**

**Carrera:** Licenciatura en Informática, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería en Telecomunicaciones, Administración de Tecnologías de Información, o carrera afín.  
**Área:** Programación y soporte técnico.

**¿El puesto requiere experiencia laboral?**

*La experiencia laboral requerida.*

- 1 año en desarrollo de software, administración de portales o soporte técnico en la administración pública o sector privado.

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

*Grado de dominio del idioma inglés*

*No requerido*

**¿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.*

*Cortesía Normal*

**¿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: Ejecutar*

*En segundo lugar: Registrar*

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

*Orientación del puesto.*

*Apoya el logro de los mismos, aunque el efecto de sus acciones es lejano*

**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: Identifica elementos relevantes y los pondera para elegir una opción*

**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:** Jesús Paul Marín Moreno

**Nombre:** Samara Abigail Beltrán Encinas

**Cargo:** Soporte Técnico

**Cargo:** Director de Tecnologías