



## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Colaborador de Informática	Clase: 05	Categoría: Operativos
Dependencia jerárquica: División de Desarrollo de Tecnología de Información y Comunicación		
Puesto al que se reporta: Jefe de Sección Asistencia, Mantenimiento y Soporte Tecnológico, Coordinador de Mantenimiento y Soporte Tecnológico		

## 2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Brindar soporte técnico en lo relacionado a la resolución de problemas de hardware, software y redes, así como la instalación de programas o sistemas institucionales autorizados, configuración de equipos y el respaldo de la información, a fin de contribuir al adecuado funcionamiento de los mismos y la continuidad ininterrumpida de las operaciones.

## 3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Técnico o 40% de Licenciatura o Ingeniería en Ciencias de la Computación o carreras afines.
- Experiencia Previa: Un año, en puestos operativos, administrativos o técnicos, preferentemente en el área de informática.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
  - Responsabilidad
  - Iniciativa
  - Estabilidad emocional
  - Sociabilidad
  - Cortesía
  - Empatía
  - Honradez

## 4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Revisar fallas menores de hardware en los equipos institucionales, a fin de identificar posibles problemas en el funcionamiento de estos, facilitando el establecimiento de las soluciones correspondientes.
- Efectuar el proceso de respaldos de información y configuración de equipos, asegurando su resguardo y respectiva remisión al área correspondiente cuando sea requerido, a fin de contar con planes contingenciales de recuperación.
- Apoyar en la habilitación, deshabilitación de usuarios de sistemas y reinicio de contraseñas, a fin de solventar problemas en lo relacionado al acceso a los mismos.
- Realizar el levantamiento de inventario de equipos informáticos, sujetos a mantenimiento o reparación, con el objeto de agilizar dichos servicios.



- Apoyar en el control de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, proporcionado por empresas externas, verificando que se haga a los equipos previamente identificados, a fin de garantizar el cumplimiento de los términos del contrato y la inversión total de representan.
- Constatar que el mantenimiento de los equipos informáticos, sea brindado de la forma requerida, con el objetivo de garantizar su óptimo funcionamiento.
- Apoyar en la realización de actividades asignadas, tanto en el área donde se encuentra designado, como en otras donde se requiera de su asistencia técnica.

#### **Funciones comunes aplicables al puesto**

- Aplicar los procedimientos, políticas y normativa institucional vigente; así como otras afines a los procesos, con el objetivo de cumplir con las regulaciones correspondientes.
- Ingresar datos al sistema de información específica del área, a fin de procesar o mantener actualizados los registros.
- Atender consultas, brindando información oportunamente, para solventar las inquietudes de los usuarios.
- Dar seguimiento a las actividades asignadas, a través de la aplicación de los procedimientos establecidos, con el fin de cumplir con las metas del área.
- Llevar registros actualizados de los trámites o casos realizados, como mecanismo para la generación de estadísticas.
- Apoyar al área de trabajo, cuando sea necesario, realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- Colaborar con la inducción de personal nuevo, dando a conocer los procesos o funciones, con el fin de que se involucre en el trabajo del área.
- Dar a conocer al jefe los resultados de sus actividades ya sea periódicamente o atendiendo requerimientos de éste, a fin de que sirvan de insumo para la generación de reportes.
- Realizar otras actividades encomendadas por la jefatura inmediata.

### **5. COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS REQUERIDOS EN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES**

#### **Aplicación del Conocimiento**

- Emplea adecuadamente sus conocimientos.
- Mantiene credibilidad en sus resultados.

#### **Autocontrol**

- Controla sus emociones y reacciones.
- Mantiene óptimo desempeño bajo presión u oposición.



**Autoformación/Autoaprendizaje**

- Aplica nuevos aprendizajes.
- Muestra interés en adquirir conocimientos.

**Comunicación**

- Expresa clara y oportunamente mensajes verbales o escritos.
- Practica la escucha activa.

**Flexibilidad**

- Eficiente adaptación ante los cambios y su entorno.
- Valora diversos puntos de vista.

**Iniciativa**

- Dispuesto para ayudar.
- Opina y propone mejoras.

**Integridad**

- Actúa de acuerdo a las normas sociales, morales y éticas.

**Minuciosidad**

- Presta atención a los detalles.
- Se esmera por la calidad de su trabajo.

**Organización**

- Ordena adecuadamente sus tareas.

**Orientación al Servicio**

- Amable y respetuoso con todas las personas.
- Diligente con los usuarios.

**Responsabilidad**

- Disciplinado, cumple normativas, respeta horarios y se mantiene en su puesto de trabajo.
- Responde por sus acciones y los resultados de su trabajo.

**Trabajo en Equipo**

- Mantiene relaciones armoniosas.
- Valora las ideas y experiencia de otros.