



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Jefe de Departamento Soporte Técnico a Usuario	Clase: 24	Categoría: Jefatura
Dependencia jerárquica: División Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicación		
Puesto al que se reporta: Jefe de División Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicación		
Puestos que supervisa: Jefe de Sección Asistencia, Mantenimiento y Soporte Tecnológico, Secretaria		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Planificar, coordinar y supervisar la asistencia y soporte técnico a los usuarios, el mantenimiento preventivo y correctivo del hardware institucional, custodia de respaldos, licencias y manuales; a fin de garantizar la continuidad y el buen funcionamiento de los recursos informáticos.

3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Licenciatura o Ingeniería en Ciencias de la Computación o carreras afines.
- Experiencia Previa: Cinco años, en puestos administrativos, técnicos o de jefatura, preferentemente en áreas de informática relacionadas al soporte técnico al usuario.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
 - Capacidad de análisis
 - Capacidad de decisión
 - Capacidad de organización
 - Capacidad de síntesis
 - Habilidad de redacción
 - Habilidad de supervisión
 - Creatividad
 - Habilidad para adaptarse a los cambios
 - Responsabilidad
 - Dinamismo
 - Iniciativa
 - Estabilidad emocional
 - Sociabilidad
 - Cortesía
 - Empatía
 - Ética
 - Honradez

4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Planificar y dirigir las actividades para facilitar el soporte tecnológico a los usuarios institucionales, con la finalidad de resolver o escalar sus demandas y cumplir con los objetivos planificados.
- Verificar que se lleve a cabo de forma oportuna y eficiente la programación de mantenimiento preventivo realizado por personal interno y empresas contratadas, constatando que se cumpla con los términos establecidos.



- Revisar resultados de evaluaciones de satisfacción de usuarios, para tomar medidas correctivas y evaluar el funcionamiento del proceso y método de atención de requerimientos informáticos.
- Gestionar la adopción de herramientas necesarias para el registro y control de los requerimientos informáticos, a fin de atender oportunamente las necesidades de los usuarios.
- Coordinar la recepción de licencias de software adquiridas por el ISSS y supervisar el control de éstas, con el propósito de garantizar el resguardo de la documentación correspondiente (licencias, información y software).
- Gestionar la depuración de los respaldos a fin de mantener un archivo actualizado.
- Revisar y aprobar los informes relacionados a los controles de requerimientos informáticos y documentación técnica, con el objetivo de mantener registrada la documentación y la información sobre la atención al usuario.
- Dar seguimiento a los reclamos de requerimientos de tipo informático no atendidos o incompletos, a fin de dar respuesta a las necesidades planteadas por los usuarios.
- Supervisar la asistencia remota sobre el uso de recursos informáticos y evaluar la encuesta de satisfacción al usuario, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los estándares establecidos.
- Participar en grupos interinstitucionales o multidisciplinarios de trabajo que requieran sistemas o aplicaciones informáticas integrales, con el objetivo de contar con los elementos técnicos necesarios.

Funciones comunes aplicables al puesto

- Conformar o formar parte de Comisiones o Comités Técnicos internos o externos, para orientar, asesorar, definir, decidir e instruir sobre criterios de carácter estratégico o técnico relacionados al área de competencia, para la toma de decisiones o el debido ejercicio de las funciones.
- Velar por la actualización del Manual de Organización y otros documentos de uso normativo, con el fin de que sirva de instrumento para el desarrollo de las actividades del área.
- Participar por delegación en la adecuación de términos técnicos o evaluación de ofertas en la adquisición de equipos, insumos o servicios utilizados en la ejecución de trabajos del área, brindando opinión técnica en la elaboración de las mismas, a fin de contribuir con las necesidades institucionales.
- Comunicar con efectividad los proyectos, objetivos y resultados de sus acciones de manera formal e informalmente, con el fin de mantener informado a sus jefaturas.
- Desarrollar y aplicar sistemas de control interno, para la adecuada administración del trabajo del área que permitan generar estadísticas sobre los resultados logrados.
- Mantener informado al personal que dirige sobre los nuevos lineamientos, procedimientos o reglamentos implementados para conocer, aplicar y hacer cumplir los procesos, normas y políticas laborales del ISSS.



- Realizar reuniones periódicas para definir, coordinar y dar seguimiento a los planes de acción encaminados a contribuir con los objetivos del área.
- Planificar y coordinar los proyectos asignados o definidos para el área, participando en aquellos relacionados a la innovación y automatización, para verificar su ejecución y alcances obtenidos.
- Solicitar el abastecimiento oportuno y verificar el funcionamiento adecuado de los instrumentos, herramientas de trabajo, así como establecer medidas para salvaguardar los recursos materiales y equipo asignado.
- Evaluar el desempeño del personal a su cargo, a fin de incentivar la eficiencia y la mejora continua en los empleados.
- Apoyar en lo técnico u operativo, ante contingentes como ausencia de personal u otros, con el fin de no afectar el desarrollo de las actividades del área.
- Apoyar el adiestramiento de personal nuevo y velar porque se cumpla el plan de inducción.
- Revisar y autorizar documentación relacionada al área, así como informes, notas, reportes, controles administrativos y otros, para su respectivo trámite.
- Velar por la armonía laboral en el área, a fin de procurar la unidad del personal.
- Realizar otras actividades asignadas 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.

Capacidad de decisión

- Prudente en la toma de decisiones y riesgos.
- Toma decisiones acertadas y oportunas.

Comunicación

- Expresa clara y oportunamente mensajes verbales o escritos.
- Practica la escucha activa.
- Transmite clara, precisa y oportunamente la información.

Dirección de personas

- Equitativo en la distribución del trabajo y en la autoridad que ejerce.
- Reconoce el trabajo individual y grupal.



Flexibilidad

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

Gestión de relaciones

- Muestra una actitud armonizadora y conciliadora ante situaciones conflictivas.
- Propicia el dialogo, empatía, solidaridad, cooperación, la unidad y el respeto.
- Propicia entre el personal un entorno para el desarrollo de su potencial.
- Se integra a diversos equipos de trabajo.
- Vela por mantener un ambiente cordial y armonioso.

Integridad

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

Orientación al logro

- Enfocado a objetivos y metas.
- Estimula la mejora continua y la eficiencia.

Orientación al servicio

- Amable y respetuoso con todas las personas.
- Diligente con los usuarios.
- Integra necesidades de usuarios al trabajo del área.

Proactividad

- Motiva a la innovación y proactividad del personal.
- Previsor ante las necesidades.

Resolución de problemas

- Afronta conflictos que afectan el clima laboral.
- Creativo en la resolución oportuna de problemas.

Responsabilidad

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

6. OTROS ASPECTOS

El ocupante de este puesto está obligado a rendir declaración jurada de patrimonio.