



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Jefe de Sección Asistencia, Mantenimiento y Soporte Tecnológico	Clase: 23	Categoría: Jefatura
Dependencia jerárquica: División Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicación		
Puesto al que se reporta: Jefe de Departamento Soporte Técnico al Usuario		
Puesto que supervisa: Coordinador de Mantenimiento y Soporte Tecnológico, Técnico de Mantenimiento y Soporte Tecnológico, Encargado de Recursos Informáticos y Contratos, Colaborador de Informática, Operador de Help Desk, Secretaria		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Planificar, organizar y controlar las actividades para la atención oportuna a requerimientos de primer nivel o canalizar las solicitudes de soporte tecnológico a los usuarios institucionales; asimismo, coordinar los mantenimientos preventivos y correctivos del equipo informático, con el objetivo de resolver o escalar sus demandas y velar por la preservación y funcionamiento de los bienes.

3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Licenciatura o Ingeniería en Ciencias de la Computación o carreras afines.
- Experiencia Previa: Cuatro años, en puestos administrativos, técnicos o de jefatura, preferentemente en áreas de informática relacionadas a mantenimiento o soporte tecnológico.
- 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

- Planear, dirigir y controlar las diferentes actividades del proceso de asistencia o soporte tecnológico a usuarios institucionales, así como relacionadas al mantenimiento preventivo y correctivo del equipo informático, a fin que las mismas se realicen de acuerdo a lo planificado.



- Diseñar y proponer acciones de mejora en los procesos institucionales, a través de herramientas tecnológicas informáticas, a fin de apoyar en el control y óptimo uso de los recursos disponibles.
- Supervisar la atención brindada a los requerimientos de usuarios y elaborar propuestas de mejora para la atención de los mismos, con el objetivo de optimizar el servicio brindado.
- Verificar que se registren todos los requerimientos realizados por los usuarios, con la finalidad de llevar un control estadístico que facilite conocer su estado, nivel de avance o servicios ya resueltos.
- Velar porque el usuario reciba respuestas a sus requerimientos, según normas de atención predeterminadas, a fin de que sean resueltos en un plazo oportuno.
- Elaborar informes a jefaturas superiores sobre la atención brindada por el personal de la División, con el propósito de tomar acciones que mejoren el servicio proporcionado a los usuarios.
- Dar seguimiento a los requerimientos de los usuarios, a efecto de proveer de la información sobre el estado y resolución de los mismos.
- Crear estándares, normas y procedimientos de atención de requerimientos a usuarios; gestionar su aprobación y posteriormente divulgarlos, a fin de que sean del conocimiento de las áreas relacionadas.
- Participar en reuniones y proyectos de trabajo con equipos multidisciplinarios, con el propósito de apoyar con elementos técnicos necesarios.
- Evaluar las herramientas de atención al usuario, con el objetivo de actualizarlas para dar un mejor servicio.
- Desarrollar planes de capacitación requeridos para el personal del área, a fin de fortalecer y actualizar sus conocimientos.
- Gestionar los requerimientos de mantenimiento de equipo informático de usuarios, con la finalidad de encontrar solución al problema.
- Establecer la programación de mantenimiento preventivo, conjuntamente con las empresas contratadas, verificando que el servicio se preste oportunamente a nivel institucional, en los equipos correspondientes, a fin de controlar su ejecución.
- Supervisar el trabajo de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo informático a nivel nacional, proporcionado por el personal técnico interno y las diferentes empresas contratadas, a fin de constatar que se cumpla con los términos establecidos.
- Implementar y verificar la ejecución de controles de calidad, a los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, con el propósito de constatar que el procedimiento efectuado sea el correcto.
- Verificar que se proporcione a los usuarios, informe de los equipos dañados, para que éstos puedan proceder con la elaboración del descarte correspondiente.
- Coordinar la instalación del software estándar institucional autorizado en equipos de cómputo de usuario con la finalidad de mantener el control del licenciamiento de software.



- Supervisar que el personal a cargo del manejo de inventarios de equipo informático y software asignado, los registre y resguarde adecuadamente, a fin de que permita contar con el control eficiente de los mismos para brindar la continuidad del servicio.

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.