



### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Técnico de Mantenimiento y Soporte Tecnológico	Clase: 21	Categoría: Profesional Administrativo
Dependencia jerárquica: División Desarrollo de Tecnologías de la 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

Administrar y ejecutar el soporte técnico requerido por los usuarios de equipo informático de las dependencias institucionales, en lo relativo a recursos de hardware, software autorizado y sistemas de información que garanticen la continuidad de los servicios; además, dar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos informáticos, instalar las redes y cableados a las diferentes dependencias a nivel institucional, a fin de proveer de las condiciones necesarias para el funcionamiento adecuado de los equipos; asimismo, apoyar en la implementación de nuevos sistemas.

### 3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Licenciatura o Ingeniería en Ciencias de la Computación o carreras afines.
- Experiencia Previa: Tres años, en puestos administrativos o técnicos, preferentemente en áreas de informática relacionadas al mantenimiento y soporte tecnológico.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
  - Capacidad de análisis
  - Capacidad de organización
  - Capacidad de síntesis
  - Disposición para desarrollar trabajo de campo si fuera necesario
  - Creatividad
  - Responsabilidad
  - Iniciativa
  - Estabilidad emocional
  - Sociabilidad
  - Cortesía
  - Empatía
  - Ética
  - Honradez

### 4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Administrar y proveer soporte técnico a usuarios, en lo relativo a resolución de problemas (hardware, software y redes), en la instalación de software autorizado y uso de sistemas institucionales; que permita la continuidad de las operaciones relacionadas.
- Reparar, limpiar y mantener el correcto funcionamiento del equipo informático, principalmente de CPU (Motherboard, discos duros, memoria RAM, tarjetas de video, tarjetas de red, baterías del Setup de Motherboard), monitores, teclados, impresoras, entre otros; a fin de que éstos funcionen adecuadamente.
- Efectuar instalación de cableado estructurado de red de datos; así como, brindar mantenimiento preventivo y correctivo de redes de cómputo, a fin de garantizar la efectiva comunicación institucional a través de estos canales.



- Realizar configuraciones de usuario de red, correo electrónico y otros aplicativos requeridos en los equipos de usuario final, para su funcionamiento.
- Realizar instalaciones de software, con el objetivo de proveer a los usuarios de las herramientas necesarias para realizar sus tareas.
- Administrar y monitorear la actividad de los diferentes servidores locales, servicios y sistemas de las dependencias bajo su responsabilidad, a fin de garantizar el buen funcionamiento de los mismos.
- Aplicar, distribuir y dar seguimiento a las políticas informáticas en todos los equipos de la Institución a nivel de software de usuario final, configuración de accesos de correo electrónico, Internet, antivirus y de administración remota, con el propósito de mantener niveles óptimos de seguridad.
- Realizar revisiones y modificaciones a la infraestructura de redes y comunicaciones, que le permitan tomar acciones preventivas o correctivas que aseguren el buen funcionamiento de los servicios y sistemas que hacen uso de dicha infraestructura.
- Administrar la estructura del Directorio Activo, en lo concerniente a usuarios y equipos de la Unidad Organizativa asignada.
- Dar soporte a usuarios, a fin de evitar retrasos en su labor, apoyando en cuanto a:
  - Recuperación de archivos por problemas técnicos de software o hardware.
  - Limpieza de equipo, por virus informáticos.
  - Asistencia por falta de comunicación en las redes.
  - Asistencia por fallas en las impresoras o papel atascado.
  - Backups por renovación de equipo y/o formateo de computadora.
- Realizar respaldos de información y configuración de equipos, de acuerdo a las políticas definidas, a fin de contar con planes contingenciales de recuperación.
- Administrar las cuentas de usuario de servicios de red y sistemas de información, a fin de garantizar la seguridad en el acceso a los mismos.
- Realizar servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo conforme a tareas programadas, a fin de tomar acciones proactivas y no derivadas de incidentes reportados por usuarios.
- Realizar el levantamiento y actualización del inventario de equipos informáticos de las dependencias a cargo, en los formatos establecidos por su jefatura, con el fin de contar con la información técnica que se requiere para la toma de decisiones.
- Realizar aleatoriamente control de calidad al mantenimiento de los equipos informáticos, a fin de garantizar el cumplimiento de los servicios brindados por la empresa contratada.
- Mantener actualizados los diagramas de equipo informático y redes de comunicación, que facilite la identificación de la distribución de estos equipos.
- Registrar los problemas e incidentes técnicos informáticos detectados y las soluciones asociadas cuando apliquen, a fin de contar con referencias para resoluciones futuras.
- Realizar labores de coordinación, ejecución y seguimiento de las actividades asignadas, tanto en el área donde se encuentra designado como en otras donde se requiera de su asistencia técnica.
- Participar en la identificación de necesidades de equipamiento y software, que apoye en la ejecución de las actividades diarias de los usuarios.



- Elaborar y presentar informes de producción y avances en la ejecución de proyectos asignados, a fin de informar a la jefatura inmediata sobre los servicios prestados.
- Aplicar y velar por el cumplimiento de las políticas y estándares definidos por la dependencia, a fin de establecer mejores controles de seguridad, gestión de recursos y cumplimiento legal.
- Asistir a reuniones cuando sea requerido para coordinación de trabajo técnico y administrativo, intercambio de conocimientos y experiencias, con el objeto de mejorar los servicios e infraestructura tecnológica.

#### **Funciones comunes aplicables al puestos**

- Participar en la elaboración y formulación del Plan Anual de Trabajo, a fin de colaborar con el desarrollo eficiente de las actividades del área.
- Aplicar los procedimientos, políticas y normativa institucional vigente; así como otras afines a los procesos, con el objetivo de cumplir con las regulaciones correspondientes.
- Participar por delegación en reuniones, comisiones o comités técnicos internos o externos para analizar, definir, orientar o asesorar sobre criterios de carácter técnico de su profesión y/o en el ejercicio de sus funciones, a fin de aportar en temas relacionados a su área de competencia.
- 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.
- 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 y/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 y/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 este, a fin de que sirvan como insumo para la generación de reportes.
- 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 análisis**

- Razona lógica y sistemáticamente.

#### **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.

#### **Innovación y creatividad**

- Abierto a nuevas tendencias.
- Genera ideas aplicables.

#### **Integridad**

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

#### **Organización**

- Prioriza y coordina actividades eficientemente dentro de los plazos establecidos.
- Productivo y eficiente.

#### **Orientación al logro**

- Perseverante en cumplir metas.

#### **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.
- Motiva a otros a sumar esfuerzos.
- Se integra activamente a grupos de trabajo.
- Valora las ideas y experiencia de otros.