



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Coordinador de Mantenimiento y Soporte Tecnológico	Clase: 22	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		
Puestos que supervisa técnicamente: Técnico de Mantenimiento y Soporte Tecnológico, Colaborador de Informática		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Coordinar las funciones realizadas por el personal del área, supervisando las tareas de mantenimiento y reparaciones de equipo informático, cableados e instalaciones de software, en las diferentes dependencias del ISSS a nivel nacional, optimizando los recursos del área para una rápida y eficiente respuesta; asimismo, brindar seguimiento a los contratos de servicios externos de mantenimiento preventivo y correctivo.

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 de tecnologías de la información.
- 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

- Organizar y distribuir los requerimientos recibidos, sobre los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo al personal técnico del área, a fin de priorizar la resolución de los mismos.
- Dar seguimiento a las órdenes de trabajo distribuidas al personal técnico bajo su cargo, con el objetivo de verificar la oportunidad en la atención a estas.
- Coordinar, distribuir y documentar: cableados, configuración de redes institucionales, reparación y mantenimiento de equipos, entre otros, a fin de contar con datos estadísticos que faciliten la toma de decisiones.



- Apoyar con recomendaciones técnicas o sobre las alternativas de solución, en lo referente a fallas en los equipos (hardware y software), con el objetivo de mantener la continuidad en el funcionamiento de los mismos.
- Efectuar evaluaciones técnicas, para el descarte de equipo informático.
- Elaborar informes de mantenimientos preventivos, correctivos y acciones de seguimientos a casos de falla, a fin de documentar las acciones tomadas, en el caso de presentarse situaciones similares en el futuro.
- Elaborar informes de consumo y estimaciones de materiales a utilizar en la realización de instalaciones de puntos de red y el mantenimiento de estas, a fin de gestionar oportunamente los requerimientos de insumos.
- Elaborar pedidos de herramientas, dispositivos y accesorios utilizados en el soporte y mantenimiento de la infraestructura de redes y equipos informáticos, con el propósito de evitar el desabastecimiento de los mismos.
- Coordinar las tareas de levantamiento del inventario de equipo informático y software, con el objetivo de realizar un control efectivo sobre los mismos.
- Coordinar con los usuarios, las tareas de planificación de actividades tales como: cableado de red, mantenimiento y soporte informático; con el fin de identificar y cubrir las necesidades del servicio.
- Dar seguimiento y supervisar los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático institucional, a fin de verificar la correcta ejecución de los mismos.
- Dar seguimiento al cumplimiento de los reclamos del equipo informático con garantía vigente, para hacerla efectiva.

Funciones comunes aplicables al puesto

- Participar en la elaboración y formulación del Plan Anual de Trabajo, con el propósito 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 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.
- Elaborar y entregar mensualmente indicadores de gestión, a fin de proporcionar información del trabajo realizado en el área.



- 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.
- 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.
- Apoyar al área de trabajo cuando sea necesario, realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- 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.