



### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Operador de Help Desk	Clase: 06	Categoría: Operativo
Dependencia jerárquica: División Desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicación		
Puesto al que se reporta: Jefe de Sección Asistencia, Mantenimiento y Soporte Tecnológico		

### 2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Brindar atención remota de nivel básico a los usuarios de recursos informáticos y remitir los requerimientos que correspondan a otro nivel de resolución, a fin de proporcionar el seguimiento correspondiente hasta la finalización de los mismos.

### 3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Técnico u 80% de Licenciatura o Ingeniería en Ciencias de la Computación o carreras afines.
- Experiencia Previa: Dos años, en puestos operativos, administrativos o técnicos, preferentemente en el área de informática relacionada al soporte técnico al usuario.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
  - Responsabilidad
  - Iniciativa
  - Estabilidad emocional
  - Sociabilidad
  - Cortesía
  - Empatía
  - Honradez

### 4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Dar atención de primer nivel a las solicitudes de los usuarios, con el fin de proporcionar una solución inmediata a su requerimiento.
- Registrar los requerimientos de servicios solicitados por los usuarios, a efecto de control y seguimiento a la resolución de los mismos.
- Derivar las solicitudes de trabajo hacia el área informática específica, cuando éstas correspondan a otro nivel de solución; a fin de que sean atendidas de manera oportuna.
- Hacer efectiva la comunicación de los usuarios con personal del área de informática, con el fin de dar una solución oportuna y eficiente a los requerimientos.
- Actualizar en el sistema informático el estatus de los requerimientos, con el propósito de llevar el control actualizado de las solicitudes asignadas a cada una de las áreas involucradas.
- Brindar información al usuario sobre el estatus de los requerimientos, con el objetivo que éste se encuentre informado sobre el estado actual de su solicitud.



- Orientar al usuario, cuando requiera apoyo para realizar una solicitud de trabajo, con el fin de que éste brinde toda la información necesaria, para facilitar el posterior registro y atención de los requerimientos.
- Proporcionar a los usuarios, los formularios oficializados por la División, con el propósito que estos soliciten de forma estándar, los diferentes servicios informáticos que se proporcionan.
- Gestionar la atención de los reclamos provenientes de usuarios, con el fin de que se brinde la atención requerida o se informe sobre el motivo del rechazo de su solicitud.
- Desarrollar las guías o rutinas de atención para casos frecuentes, con la finalidad de estandarizar la forma de solución, a los requerimientos de los usuarios.
- Solucionar de forma remota, los requerimientos de los usuarios de acuerdo a su nivel de resolución (área operativa), a fin de evitar en la medida de lo posible, que la atención del requerimiento se lleve a cabo de forma presencial.

#### **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.