



GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCIÓN DE PUESTO

05-DDO-P02-F01/REV.00

ID: CE-111

DATOS GENERALES

Título actual del puesto funcional: Soporte Técnico
Dependencia/Entidad: Instituto de Becas y Crédito Educativo del Estado de Sonora
Área de adscripción: Subdirección de Infraestructura y Tecnologías de la Información
Reporta a: Coordinador de Seguridad y otros Servicios Informáticos
Puestos que le reportan: Ninguno

OBJETIVO

Brindar soporte técnico en software y hardware (cómputo y comunicaciones).

RESPONSABILIDADES

1. Apoyar a los usuarios internos y externos con asesorías técnicas en el uso de las herramientas tecnológicas dentro del Instituto.
2. Reparar fallas técnicas que puedan presentar los equipos de cómputo y electrónicos.
3. Recibir y efectuar llamadas telefónicas, atendiendo con cortesía, respeto, eficiencia y actitud institucional a los usuarios, conforme a los procedimientos establecidos en el área, así como canalizar y registrar los mensajes telefónicos en ausencia del personal del área solicitada, con el fin de satisfacer las consultas a los usuarios y mantener el flujo de comunicación e información del Instituto.
4. Supervisar el resguardo y control de la documentación relacionada con becas, estímulos y créditos educativos, pagarés vencidos, pagos anticipados, reestructurados y finiquitados, así como toda la documentación requerida para la operación del Instituto.
5. Apoyar operativa y administrativamente dentro y fuera de las instalaciones del Instituto, para el otorgamiento de los programas de becas, estímulos y créditos educativos, vinculado con los programas de desarrollo educativo, social y económico del Gobierno del Estado dentro y fuera del país donde se requiera la presencia y representación del Instituto.
6. Las demás que le confieran las disposiciones legales aplicables y su superior jerárquico dentro de la esfera de sus atribuciones.

RELACIONES

Internas: a) Usuarios internos: para asesoría y soporte técnico.

Externas: Ninguna

MEDIDORES DE EFICIENCIA

1. Trabajo entregado en tiempo comprometido.
2. Porcentaje de errores en trabajo entregado.

DATOS GENERALES DEL PERFIL

Sexo: Indistinto
Estado Civil: Indistinto
Edad: Entre 20 a 40 años.

Grado de estudios

Grado de estudios requerido y deseable.

Requerido: Carrera técnica después de la preparatoria

Deseable: Estudios profesionales incompletos / Técnico Superior Universitario (TSU)

¿El puesto requiere alguna especialización académica?

Carrera: Técnica afín a Sistemas Computacionales

Área: Soporte Técnico

¿El puesto requiere experiencia laboral?

La experiencia laboral requerida.

- 1 año en soporte técnico
- 1 año en reparación de equipo de cómputo e instalaciones de red de voz y datos

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento del inglés o algún otro idioma?

Grado de dominio del idioma inglés

Leer

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento de manejo de computadora?

Nivel de conocimientos de computación.

Operación avanzada / Programación de funciones / de Macros (Nivel usuario)

¿Qué nivel de habilidad de trato con personas requiere el puesto?

Habilidad de trato con personas.

Comunica/Influye/Induce

¿Cuál es el nivel de la responsabilidad gerencial necesaria?

Nivel de responsabilidad gerencial

No necesaria

¿Cuál es el resultado esencial del puesto?

El resultado esencial del puesto y el resultado secundario más importante.

En primer lugar: Servir

En segundo lugar: Ejecutar

En relación al servicio a la comunidad y a los objetivos sociales y políticos del Gobierno del Estado, su puesto:

Orientación del puesto.

Apoya el logro de los mismos, aunque el efecto de sus acciones es lejano

Manejo de personal requerido

Número de personas a cargo del titular del puesto

Ninguna

Recursos financieros a su cargo

(M = 000; MM = 000,000 de pesos anuales)

Ninguno (No tiene incidencia evidenciable)

¿Si maneja recursos financieros, su responsabilidad sobre ellos es?

Tipo de responsabilidad sobre los recursos financieros que maneja.

Ninguna

Tipo de Análisis Predominante

Algunas variantes y modalidades controladas; Se compara, se eligen soluciones

Marco de actuación y supervisión recibida

Rutinas relativamente complejas bajo prácticas estandarizadas y/o procedimientos establecidos. Por lo general, los resultados del puesto se revisan al final de la jornada ó en períodos cortos.

DATOS DE APROBACIÓN

Información provista por:

Información aprobada por:

Nombre:

Nombre:

Cargo: Soporte Técnico

Cargo: Coordinador de Seguridad y otros
Servicios Informáticos