

JEFE DE LA SECCIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS

A- DATOS GENERALES DEL PUESTO:

- 1- CÓDIGO: **00190401**
- 2- PUNTOS OBTENIDOS: **217**
- 3- GRADO: **11**
- 4- SUELDO BASE: **B/. 950.00**

B- NATURALEZA DEL PUESTO:

Cargo de Nivel Técnico de Complejidad Promedio que dirige, mantiene y controla las tareas que realiza la Mesa de Servicios con el objetivo que los usuarios reciban una atención efectiva y eficiente con altos niveles de calidad. Promueve la aplicación de buenas prácticas y tecnologías innovadoras.

Cargo exclusivo de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.

C-TAREAS Y COMPETENCIAS:

TAREAS	COMPETENCIAS
1- Dirigir, mantener y controlar las tareas que realiza la Sección de Soporte a Procesos.	<u>CONOCIMIENTOS:</u> La operación de la Mesa de Servicio.
2- Supervisar y coordinar las tareas y actividades que realizan los colaboradores bajo su responsabilidad.	Atención al público.
3- Evaluar las estadísticas de incidentes y definir el tratamiento para cada caso, según protocolos de atención.	El uso de los sistemas y aplicativos en operación.
4- Verificar periódicamente las actualizaciones realizadas a la base de datos de conocimiento.	Conocimientos generales de redes Lan y Wan.
5- Coordinar las actividades de instalación, configuración y mantenimiento preventivo y correctivo de las estaciones de trabajo equipos periféricos y de la infraestructura de red con el personal de soporte técnico de las Unidades Académicas.	Administración y supervisión de recursos humanos.
6- Atender los procesos relacionados con la administración de la infraestructura, la administración de la disponibilidad, de la seguridad, de la capacidad y de la continuidad del servicio, mediante la ejecución de programas continuos de monitoreo y la ejecución de acciones tendientes a prevenir las posibles fallas e interrupciones en el servicio.	Generales sobre técnicas de análisis, investigación y estadísticas.

7- Velar por el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento para el escalamiento de los incidentes.	Generales sobre los sistemas computacionales.
8- Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, con relación al servicio brindado.	Generales sobre redes Lan y Wan.
9- Evaluar periódicamente la metodología de trabajo y propone cambios si lo considera conveniente para la aplicación de buenas prácticas y tecnologías innovadoras.	Conocimiento general del idioma inglés.
10- Evaluar los requerimientos de capacitación de los colaboradores para mejorar la eficiencia, eficacia y calidad del servicio.	Redacción y ortografía.
11- Participar en la ejecución de programas continuos de desarrollo e innovación dirigidos a la optimización de los procesos institucionales.	<u>HABILIDADES Y DESTREZAS:</u> Para recordar conceptos, incluyendo instrucciones y planes generales.
12- Llevar el control con evidencias el desempeño del personal bajo su responsabilidad.	Reconocer rápidamente pequeñas diferencias en palabras, nombres o detalles de números.
13- Evaluar el desempeño del personal bajo su responsabilidad según normas y procedimientos vigentes.	Tratar en forma cortés y respetuosa a los funcionarios de distintos niveles y público en general.
14- Elaborar Informes de sus actividades concluidas o en proceso.	Organizar y realizar el trabajo en equipo.
15- Realizar otras tareas relacionadas con el cargo que contribuyan al logro de los objetivos de la unidad.	El manejo de computadoras.
	Expresarse por escrito y en forma verbal.
	Recordar o identificar detalles de las distintas tareas a desarrollar.
	Trabajar bajo presión.
	Redactar informes técnicos.
	<u>ACTITUDES Y VALORES:</u>
	Responsabilidad.
	Honestidad.
	Colaboración.
	Discreción.
	Tolerancia.
	Compromiso Institucional.

D-ESPECIFICACIONES DEL PUESTO (Requisitos Mínimos)

1-EDUCACIÓN:

1.1- Título Universitario a nivel Técnico ó 3 años aprobados a nivel de Licenciatura o Ingeniería.

1.2- Estudios Universitarios incompletos a nivel Técnico o de Licenciatura hasta dos (2) años aprobados.

2-EXPERIENCIA:

2.1- De un (1) año y siete (7) meses a dos (2) años.

2.2- De un (1) año y un (1) mes a un (1) año y seis (6) meses.

3-RESPONSABILIDADES:

3.1-POR TOMA DE DECISIONES: Cargo de Nivel Técnico de Complejidad Promedio que exige toma de decisiones.

3.2-POR MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: Cargo de Nivel Técnico de Complejidad Promedio que maneja Información Confidencial.

3.3-POR MANEJO DE CONTACTOS INTERNOS: Cargo de Nivel Técnico de Complejidad Promedio que exige Contacto Interno para su desempeño.

3.4-POR MANEJO DE CONTACTOS EXTERNOS: Cargo de Nivel Técnico de Complejidad Promedio que exige Contacto Externo para su desempeño.

3.5-POR SUPERVISIÓN DE PERSONAL: Cargo de Nivel Técnico de Complejidad Promedio que ejerce supervisión.

3.6-POR MATERIALES, HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y/O MAQUINARIAS: Regular.

3.7-POR VALORES: No aplica.

E-ESFUERZO:

1-ESFUERZO FÍSICO: Mínimo.

2-ESFUERZO MENTAL Y/O VISUAL: Cargo de Nivel Técnico de Complejidad Promedio que exige Esfuerzo Mental y /o Visual.

F-CONDICIONES DE TRABAJO:

1-AMBIENTE DE TRABAJO: Confortable.

2-RIESGO LABORAL: Mínimo.