



<b>Título:</b>	<b>Coordinador de Soporte Técnico</b>	<b>Código:</b>	<b>102</b>
----------------	---------------------------------------	----------------	------------

<b>Institución:</b>	Ministerio de Obras Públicas	<b>Código:</b>	43
<b>Unidad Superior:</b>	Unidad de Informática	<b>Código:</b>	01.02.10
<b>Unidad Inmediata:</b>	Departamento de Soporte Técnico	<b>Código:</b>	01.02.10.01
<b>Puesto Superior Inmediato:</b>	Gerente de Informática y Oficial de Información	<b>Código:</b>	100

### 1. Misión

Coordinar y supervisar, actividades de soporte técnico relacionadas a la atención a usuarios, mantenimiento preventivo y correctivo y adquisición de servicios u equipos, de acuerdo a manuales establecidos e instrucciones del jefe superior y apoyo de las otras unidades de la Gerencia de Informática, con el propósito mantener en buenas condiciones los equipos informáticos y dar respuesta inmediata a la necesidad de todo el Ministerio de Obras Públicas.

### 2. Clasificación del Puesto

Nivel	Segmento	Competencia	Solución de Problemas	Responsabilidad
10	002	E/II/2	D/3+	D/0/C

<b>PuestoTipo:</b>	<b>Jefe de Área de Soporte Informático III</b>	<b>004.020.3</b>
<b>Tipología:</b>	Jefe Administrativo II	<b>Familia:</b> Informática
<b>Grado académico definido en la Tipología</b>	<b>Graduado Universitario con Post-Grado</b>	

### 3. Supervisión Inmediata

Título del Puesto	Función Principal	Código
Técnico de Soporte	Garantizar el óptimo funcionamiento de las redes informáticas , así poder resolver las fallas informáticas que solicitan los usuarios, con base a las Normas Políticas vigentes instrucciones del jefe superior, para asegurar el óptimo funcionamiento de las redes en los equipos de computo asignados a los usuarios de las diferentes unidades en el MOPTVDU.	078-1

### 4. Funciones Básicas

Coordinar las actividades de Soporte técnico, que se presentan en todas las dependencias del Ministerio, con el fin



solucionas los problemas técnicos informáticos.

Coordinar y supervisar las actividades del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informático con la finalidad de mantener en funcionamiento dichos equipos.

Elaboración de términos de referencias para licitaciones de contrato de servicios o adquisición de equipos informáticos, atendiendo requerimientos de todo el MOPTVDU.

Asignar y coordinar a los técnicos del área las atenciones de fallas a través del sistema de Help desk para resolver y atender los llamados de los usuarios

Coordinar visitas técnicas a las diferentes dependencias del Ministerio de Obras Públicas para atender fallas reportadas por los usuarios de dichos lugares.

Elaborar planes de trabajo de las actividades del área para revisar los avances de las tareas de la unidad.

Coordinar en conjunto con la unidad de Activos Fijos los controles de los inventarios de los activos informáticos con el fin de controlar y proteger los equipos y su ubicación

Custodiar, controlar y administrar el licenciamiento de software de la institución su vigencia y la utilización en los equipos informáticos con el fin de que estos sean utilizados legalmente y que sean actualizados.

Colaborar con la Gerencia para lograr las metas, proyectos y objetivos que se tienen planteados.

Atender el llamado del titular en caso de emergencia

## **5. Contexto del Puesto de Trabajo**

### 5.1 Resultados Principales

Coordinación de las entregas de equipos nuevos con sus distas cascadas

Elaboración de términos de referencia para licitación de contratos de servicios y/o compras de equipos informáticos

Planes de Trabajo del área de soporte

Coordinación y Supervisión de mantenimientos preventivos y correctivos

### 5.2 Marco de Referencia para la Actuación

Normas de Control Interno del MOPTVDU.

Ordenes del Jefe Superior inmediato.

Normas y políticas de informática.

Reglamento Interno de Informática

## **6. Perfil de Contratación**

### 6.1 Formación Básica



Grado Académico	Requerimiento	Especialidades de Referencia
Graduado Universitario	Indispensable	Licenciatura en Ciencias de la Computación

Idioma	Requerimiento
Inglés	Indispensable

### 6.2 Conocimientos Específicos

Competencia	Requerimiento
1 Conocimientos técnicos del Área de Redes y Servidores	Indispensable
2 Administracion de personal	Indispensable
3 Conocimientos técnicos de los equipos informáticos Hardware y software	Indispensable

### 6.3 Perfil de Competencias Conductuales

Grupo:	Personal del Servicio Técnico (con personal a cargo) - STE/M	
Competencia	Grado	
Compromiso con el Servicio Público	2	
Pensamiento Analítico	3	
Orientación a Resultados	3	
Orientación al Ciudadano	2	
Impacto e Influencia	3	
Gestión de Equipo	3	
Trabajo en Equipo	2	
Búsqueda de Información	3	
Preocupación por el Orden y la Calidad	3	

### 6.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Técnico del Área de Soporte	Más de 6 años
Ingeniero afín a el perfil de Coordinador del área de soporte	Más de 6 años



### 7. Otros Aspectos

No aplica

<b>Elaboró</b>	<b>Visto Bueno</b>	<b>Aprobación</b>
----------------	--------------------	-------------------

Fecha de Actualización: 08/11/2012

**Aprobado**