



Título:	Soporte Técnico	Código:	291
----------------	------------------------	----------------	------------

Institución:	Ministerio de Obras Públicas	Código:	43
Unidad Superior:	Viceministerio de Transporte	Código:	01.04
Unidad Inmediata:	Unidad de Protocolo	Código:	01.04.02
Puesto Superior Inmediato:	Encargada de Protocolo	Código:	289

1. Misión

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 cómputo asignados a los usuarios de las diferentes unidades en el MOPTVDU.

2. Clasificación del Puesto

Nivel	Segmento	Competencia	Solución de Problemas	Responsabilidad
4	001	C+/0/2	B/2-	B/0/C

PuestoTipo:	Auxiliar de Soporte Informático I	004.010.1
Tipología:	Colaborador Operativo Especializado II	Familia: Informática
Grado académico definido en la Tipología	Bachiller Técnico Vocacional	

3. Supervisión Inmediata

N/A

4. Funciones Básicas

Atender solicitud de fallas que se presenten en el sistema de soporte técnico, reportadas por los diferentes usuarios de la red.

Brindar apoyo a la Gerencia administrativa. En el control de los inventarios activos informáticos.

Elaborar reportes eventuales que contienen el diagnóstico de los equipos informáticos del MOPTVDU, a través de propuestas que brinden una mejor solución de los problemas detectados, para el mejor funcionamiento de los equipos de cómputo.

Repara los equipos informáticos de cada uno de los usuarios asignados en el MOPTVDU de una manera oportuna y



eficiente.

Elaborar planes de contingencia, solicitados por la Gerencia de Informática, con el objetivo de responder a las fallas externas ocasionadas.

Apoyar a las diferentes Unidades en el traslado de equipo informático, en el propósito de garantizar la protección de los equipos y que no presenten fallas cuando sean trasladados al lugar necesario.

Asistir técnicamente los usuarios a través de visitas periódicas en las distintas dependencias del MOPTVDU, con el objetivo de resolver los problemas presentados en sus equipos informáticos asignados.

Realizar los diferentes cableados de red de los usuarios que la solicitan con instrucciones del jefe superior, y así poder mantener una comunicación efectiva entre las diferentes unidades por medio de las redes informáticas.

Atender las solicitudes de asignaciones o descargas de equipos informáticos a los diferentes usuarios, con el objetivo de mantener el control de los inventarios informáticos.

Realizar mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos ene. Tiempo oportuno de una manera eficiente, y así mantener el equipo en buenas condiciones.

Instalación de programas, antivirus entre otros.

Elaborar solicitudes para la compra de equipos de cómputo según las instrucciones del jefe superior, y las necesidades que se presenten en ese momento.

Elaboración y desarrollo de sistema de información geográfica, para sistematización de los diferentes procesos.

Proveer y colaborar en el desarrollo de sistemas informáticos geográficos, como apoyo a otras unidades en el MOPTVDU.

Elaborar las diferentes interfaces geográficas de manera que los usuarios puedan hacer uso fácilmente de ellas.

Apoyar en las salidas de información de cualquier tipo de gráfico que representen el resultado obtenido a través de una base de datos o de algún diseño elaborado, para poder acceder fácilmente y así reflejar mejores resultados en las Unidades dentro del Ministerio.

Diseñar modelos de mapas, bases, para elaborar sistemas geográficos parametrizables.

Atender el llamado del titular en caso de emergencia.

5. Contexto del Puesto de Trabajo

5.1 Resultados Principales

- Equipos informáticos del MOPTVDU en un mejor estado.
- Solución de los problemas informáticos, reportados por los usuarios

5.2 Marco de Referencia para la Actuación

- Normas de Control Interno del MOPTVDU
- Reglamento Interno



- Políticas y procedimientos y Estándares de Informática
- Ley de Ética Gubernamental
- Políticas y Normativas vigente de Informática
- Instrucciones del jefe superior

6. Perfil de Contratación

6.1 Formación Básica

Grado Académico	Requerimiento	Especialidades de Referencia
Técnico	Indispensable	Técnico en Ingeniería de Sistemas

Idioma	Requerimiento
Inglés	Indispensable

6.2 Conocimientos Específicos

Competencia	Requerimiento
1 Manejo de Autocad	Indispensable
2 Herramientas SIG	Indispensable
3 Conocimientos técnicos de diseño	Indispensable
4 Conocimientos de servicios de mapas	Indispensable
5 HARWARE y SOFTWARE	Indispensable
6 Reparación de equipos informáticos	Indispensable
7 De redes(cableados y configuración para metros de red)	Indispensable
8 Manejo de programas básicos de PC	Indispensable

6.3 Perfil de Competencias Conductuales

Competencia	SAE Grado	SAE/M Grado
	Compromiso con el Servicio Público	2
Pensamiento Analítico	2	2



Orientación a Resultados	2	2
Orientación al Ciudadano	2	2
Gestión de Equipo	-	2
Trabajo en Equipo	2	2
Búsqueda de Información	2	2
Preocupación por el Orden y la Calidad	2	3

6.4 Experiencia Previa

Puesto / Especialidad de Trabajo Previo	Años
Técnico de soporte	De 2 a 4 años
Dibujo de ingeniería	De 2 a 4 años

7. Otros Aspectos

- Capacitación a personal de otras unidades de las herramientas que se desarrollan.
- Buena redacción y excelente ortografía
- Visión y actitudes innovadoras
- Compromiso para poder trabajar bajo presión

Elaboró	Visto Bueno	Aprobación
----------------	--------------------	-------------------

Fecha de Actualización: 28/11/2012

Aprobado