

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-513-1-M1C014P-0000082-E-C-K
DENOMINACIÓN DEL PUESTO :	JEFE DE DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
CARACTERÍSTICA OCUPACIONAL	De carrera
B.DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN :	Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
RAMA DE CARGO :	Informática
NOMBRAMIENTO :	CONFIANZA
TIPO DE FUNCIONES :	ADMINISTRATIVA
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO :	SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS
UNIDAD ADMINISTRATIVA :	513 Dirección General de Informática y Telecomunicaciones
II OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:	ATENDER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LAS OFICINAS CENTRALES Y DELEGACIONES FEDERALES; REFERENTES A LA ASESORÍA Y SERVICIO TÉCNICO ESPECIALIZADO, QUE PERMITA MANTENER EN OPERACIÓN LA INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE Y SOFTWARE INSTITUCIONAL.
III. FUNCIONES	
1	1.- MANTENER ACTUALIZADO EL INVENTARIO DE BIENES INFORMÁTICOS QUE ADMINISTRA LA DIRECCIÓN GENERAL Y ASEGURAR LA INTEGRIDAD DE SU INFORMACIÓN CON EL INVENTARIO DE BIENES MUEBLES QUE ADMINISTRA LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES INMUEBLES Y SERVICIOS;
2	2.- VERIFICAR QUE LOS PROVEEDORES DE BIENES INFORMÁTICOS CUMPLAN CON CONDICIONES CONTRACTUALES, TALES COMO: PERIODO DE GARANTÍA, TIEMPO DE ENTREGA, MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS, REEMPLAZOS, ETC.;
3	3.- REVISAR LAS FECHAS DE VENCIMIENTO DE LAS GARANTÍAS DE LOS EQUIPOS, PARA INCLUIRLOS EN EL SIGUIENTE PERIODO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO;
4	4.- REVISAR QUE LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS, CUMPLAN CON LAS CONDICIONES CONTEMPLADAS EN LOS CONTRATOS, TALES COMO GARANTÍA, TIEMPO DE ENTREGA, MANTENIMIENTOS Y REEMPLAZOS:
5	5.- LLEVAR A CABO LA DISTRIBUCIÓN DE SOFTWARE Y LA ADMINISTRACIÓN DE LAS LICENCIAS, PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE;
6	6.- ACTUALIZAR LOS ESTÁNDARES TÉCNICOS QUE DEBEN CUMPLIR LAS ADQUISICIONES DE BINES INFORMÁTICOS QUE SE INTEGRARÁN AL PROGRAMA DE ADQUISICIONES Y VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS MISMOS;
7	7.- BRINDAR ASISTENCIA TÉCNICA EN LOS PROCESOS DE ADQUISICIONES DE BIENES INFORMÁTICOS DIRIGIDOS A USUARIOS FINALES;
8	8.-; DIAGNOSTICAR LOS BIENES INFORMÁTICOS QUE SERÁN DICTAMINADOS PARA BAJA, CONSIDERANDO LA FUNCIONALIDAD Y OBSOLESCENCIA DE SUS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS Y COMPONENTES;

9	9.- DAR SEGUIMIENTO AL ASEGURAMIENTO DE BIENES INFORMÁTICOS QUE REALIZA LA DGRMIS.
10	DERIVAR LAS INCIDENCIAS REGISTRADAS EN LA MESA DE AYUDA A LAS ÁREAS DE SERVICIO CORRESPONDIENTES (SÓLO CUANDO NO SEA POSIBLE LA SOLUCIÓN DE PRIMER NIVEL), DA SEGUIMIENTO A LA INCIDENCIA HASTA LA SOLUCIÓN Y CIERRE DEL SERVICIO
11	PROPORCIONAR AL USUARIO DEL EQUIPO EN MANTENIMIENTO (SI ASÍ LO SOLICITA), INFORMACIÓN SOBRE EL NÚMERO DE SU REPORTE, EL TÉCNICO QUIEN LO ESTÁ ATENDIENDO, LAS CAUSAS DEL PROBLEMA, EL AVANCE DE LA REPARACIÓN Y LA FECHA MÁS PROBABLE DE ENTREGA O TERMINACIÓN
12	PROPORCIONAR ASESORÍA Y SOPORTE TÉCNICO A LOS USUARIOS DE BIENES INFORMÁTICOS DE LA SECRETARÍA, REFERENTE A LA INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SUS EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFÉRICOS
13	DIAGNOSTICAR EL SOFTWARE INSTALADO EN LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO, MEDIANTE LAS HERRAMIENTAS ADECUADAS QUE PERMITAN LA OPORTUNA DETECCIÓN Y ERRADICACIÓN DE PROGRAMAS Y SISTEMAS DANINOS O NO AUTORIZADOS
14	EJECUTAR LOS PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS Y ATENDER LAS SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DERIVADAS DE LA MESA DE AYUDA
15	DURANTE EL SERVICIO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, VERIFICAR QUE LOS COMPONENTES DEL EQUIPO, EL SOFTWARE INSTALADO, SU UBICACIÓN Y LOS SERVICIOS QUE ESTÉ UTILIZANDO, CONCUERDEN CON LOS REGISTROS DE INFORMÁTICA
16	- REGISTRAR LLAMADAS EN LA MESA DE AYUDA (INCIDENCIAS), Y CUANDO ASÍ SEA POSIBLE, REALIZAR LOS PASOS POSTERIORES HASTA LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA (SOLUCIÓN DE PRIMER NIVEL), SE CONCLUYE CON EL CIERRE DE LA INCIDENCIA

IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS

Tipo de Relación	Internas
Explicar la Relación Seleccionada	PROPORCIONAR A LA SEMARNAT, UNA INFRAESTRUCTURA DE VOZ QUE PERMITA MANTENER UN AMBIENTE DE COMUNICACIÓN TOTAL, MEDIANTE LA INTEGRACIÓN E INSTALACIÓN DE REDES DE VOZ
Características de la Información	La información que se maneja repercute hacia el interior de la dependencia.

V. ASPECTOS RELEVANTES

Explicar brevemente la elección de los aspectos:	Actos de autoridad específicos del puesto MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS INFORMATICOS MEDIANTE LA IMPLANTACION DEL PLAN DE TRABAJO APROBADO POR EL COMITÉ DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES
Debe declarar situación patrimonial	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N

C. PERFIL DEL PUESTO

I. ESCOLARIDAD Y AREAS DE CONOCIMIENTO

NIVEL DE ESTUDIOS : LICENCIATURA O PROFESIONAL
GRADO DE AVANCE : TITULADO

ÁREA GENERAL	CARRERA GENERICA
CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS	COMPUTACION E INFORMATICA
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	COMPUTACION E INFORMATICA

EDUCACION Y HUMANIDADES
EDUCACION Y HUMANIDADES
INGENIERIA Y TECNOLOGIA
INGENIERIA Y TECNOLOGIA
INGENIERIA Y TECNOLOGIA

COMPUTACION E INFORMATICA
MATEMATICAS
COMPUTACION E INFORMATICA
DISEÑO
INGENIERIA

II. EXPERIENCIA LABORAL

MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA

AREA DE EXPERIENCIA

CIENCIAS TECNOLOGICAS
CIENCIAS TECNOLOGICAS
MATEMATICAS
MATEMATICAS

ÁREA GENERAL

TECNOLOGIA DE LOS ORDENADORES
TECNOLOGIA DE LAS TELECOMUNICACIONES
CIENCIA DE LOS ORDENADORES
ESTADISTICA

III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS

DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR : FRECUENCIA : CAMBIO DE RESIDENCIA :

HORARIO DE TRABAJO : PERIODOS ESPECIALES DE TRABAJO :

CONDICIONES ESPECIALES DE TRABAJO : AMBIENTALES, TEMPERATURA, RUIDO, ESPACIO :

ESPECIFICACIONES ERGONÓMICAS : ACCIÓN, ATRIBUTOS O ELEMENTOS DE LA TAREA, EQUIPO O AMBIENTE DE TRABAJO O UNA COMBINACIÓN DE LOS ANTERIORES, QUE DETERMINA UN AUMENTO EN LA PROBABILIDAD DE DESARROLLAR ALGUNA ENFERMEDAD O LESION

CAPACIDADES PROFESIONALES (Habilidades, Conocimientos, Aptitudes y/o Actitudes)

CAPACIDAD	NIVEL DE DOMINIO	DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD
ENFOQUE A RESULTADOS	1	SI
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	1	SI
INTEGRACIÓN DEL CAPITAL HUMANO	1	SI

Observaciones

Observaciones Especialista

<hr/>		<hr/>	
Ocupante del Puesto: Nombre y Firma (Toma de conocimiento)		Jefe Inmediato : Nombre y Firma	
<hr/>		<hr/>	
Especialista : Nombre y Firma		DGRH o Equivalente : Nombre y Firma	
Fecha de Aprobación:	31/07/2012	Fecha Consulta:	28/11/2017
	Día/ mes/ año		Día/ mes/ año
Fecha del puesto inicio:	18/10/2016	Fecha del puesto fin:	VIGENTE