

A.DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO :	16-513-1-M1C014P-0000089-E-C-K
DENOMINACIÓN DEL PUESTO :	JEFE DE DEPARTAMENTO DE MESA DE AYUDA
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, QUE PERMITA MANTENER EN OPERACIÓN LA INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE Y SOFTWARE INSTITUCIONAL.
III. FUNCIONES	
1	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
2	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
3	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
4	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
5	DIAGNOSTICAR EL SOFTWARE INSTALADO EN LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO, MEDIANTE LAS HERRAMIENTAS ADECUADAS QUE PERMITAN LA OPORTUNA DETECCIÓN Y ERRADICACIÓN DE PROGRAMAS Y SISTEMAS DAÑINOS O NO AUTORIZADOS
6	EJECUTAR LOS PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS Y ATENDER LAS SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DERIVADAS DE LA MESA DE AYUDA
7	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

IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS	
Tipo de Relación	Internas
Explicar la Relación Seleccionada	PROPORCIONAR A LA SEMARNAT, UNA INFRAESTRUCTURA QUE PERMITA MANTENER UN AMBIENTE DE COMUNICACIÓN TOTAL, MEDIANTE LA INTEGRACIÓN E INSTALACIÓN DE REDES
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 IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO APROBADO POR EL COMITÉ DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES
Debe declarar situación patrimonial	☐ S ☐ 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	COMPUTACION E INFORMATICA
EDUCACION Y HUMANIDADES	MATEMATICAS
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	COMPUTACION E INFORMATICA
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	DISEÑO
INGENIERIA Y TECNOLOGIA	INGENIERIA
II. EXPERIENCIA LABORAL	
MINIMO DE AÑOS DE EXPERIENCIA	1 año
AREA DE EXPERIENCIA	ÁREA GENERAL
CIENCIAS TECNOLOGICAS	TECNOLOGIA DE LOS ORDENADORES
CIENCIAS TECNOLOGICAS	TECNOLOGIA DE LAS TELECOMUNICACIONES
MATEMATICAS	CIENCIA DE LOS ORDENADORES
MATEMATICAS	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 LESIÓN

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

Ocupante del Puesto: Nombre y Firma
(Toma de conocimiento)

Jefe Inmediato : Nombre y Firma

Especialista : Nombre y Firma

DGRH o Equivalente : Nombre y Firma

Fecha de Aprobación: 31/07/2012
Día/ mes/ año

Fecha Consulta: 28/11/2017
Día/ mes/ año

Fecha del puesto inicio: 18/10/2016

Fecha del puesto fin: VIGENTE