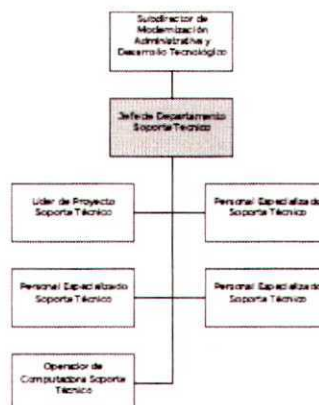


 CHIHUAHUA GOBIERNO DEL ESTADO	Administración Pública Municipal 2018-2021		
	Manual de Organización		
	<u>Unidad:</u>	Oficialía Mayor	<u>Elaboración:</u> Marzo 2019
			<u>Página:</u> 292 de 342

1. DATOS GENERALES	
1.1. Denominación del Cargo:	Jefe del Departamento de Soporte Técnico
1.2. Clave y Denominación del puesto:	36 Jefe de Departamento
1.3. Autoridad Superior:	Subdirector de Modernización Administrativa y Desarrollo Tecnológico
1.4. Subordinados Inmediatos:	Líder de Proyecto Soporte Técnico, Personal Especializado Soporte Técnico, Operador de Computadora Soporte Técnico, Líder de Proyecto Atención a usuarios, Personal Especializado atención a usuarios, Personal Especializado atención a usuarios
2. DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
2.1. Propósito del Puesto Proporcionar el servicio de soporte técnico a la infraestructura informática para su óptimo funcionamiento al desarrollar, ofrecer y garantizar un servicio a los usuarios en cuanto a las necesidades de mantenimiento correctivo y preventivo del equipo de cómputo de las dependencias del Municipio de Chihuahua.	
2.2. Descripción Específica	
2.2.1. Actividades Permanentes • Toma de decisiones respecto a tareas diarias del personal del departamento y dar seguimiento a los requerimientos y tiempos de atención que brinda el personal adscrito al departamento • Asignar y supervisar el servicio de soporte técnico en aplicaciones de escritorio: sistema operativo, herramientas de productividad, antivirus, correo electrónico, respaldos personales. • Organizar y supervisar el servicio de soporte técnico en hardware de los equipos de cómputo: reparaciones (impresoras, scanner, proyectores, monitores, laptops, entre otros, instalación y/o remplazo de piezas (procesadores, disco duro, RAM, fuentes de poder, tarjetas madre, entre otros).	
2.2.2. Actividades Periódicas • Organizar y supervisar la correcta instalación de cableado en nuevas áreas, reubicaciones, entre otros. • Asignar y supervisar el servicio de dictamen de adquisición de equipo de cómputo. • Asignar y supervisar el servicio de dictamen de baja de equipo de cómputo. • Supervisar que todo equipo de Tecnologías de la Información adquirido por las dependencias centralizadas cumpla con lo que se estipuló en el dictamen de adquisición. • Elaborar proyectos de crecimiento y actualización de tecnología de hardware y software. • Asistir a las reuniones programadas o autorizadas por el Subdirector de Modernización Administrativa y Desarrollo Tecnológico.	
2.2.3. Actividades Eventuales • Participar en la elaboración del anteproyecto del gasto operativo del departamento de Soporte Técnico. • Planear y participar en los proyectos nuevos de Tecnologías de la Información (TI). • Apoyar a Tesorería Municipal en el cobro del Impuesto Predial en la instalación del equipo de cómputo. • Presentar en las reuniones los avances y/o estado en que se encuentran los proyectos en desarrollo del departamento. • Analizar y dar propuesta de mejoras de procesos. • Las demás funciones que le confiera expresamente el jefe inmediato.	

 CHIHUAHUA GOBIERNO MUNICIPAL 1917-2021	Administración Pública Municipal 2018-2021		
Manual de Organización			
Unidad:	Oficialía Mayor	Elaboración: Marzo 2019	Página: 293 de 342

2.3. Ubicación en la Estructura Orgánica



3. PERFIL DEL PUESTO

3.1. Escolaridad:	Preferentemente nivel superior o pasante.
3.2. Habilidades profesionales y conocimientos complementarios:	• Mantenimiento correctivo de equipo. • Configuración e instalación de software. • Redes. • Mantenimiento preventivo de equipo. • Conceptos de I.T. • Toma de decisiones. • Supervisión. • Honestidad y transparencia. • Responsabilidad. • Actitud de servicio. • Proactivo. • Trabajo en equipo. • Comunicación oral y escrita. • Manejo de Microsoft Office.
3.3. Experiencia:	1 año en soporte técnico e infraestructura de redes.