



**DECRETO**  
**Nro.201704000167**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

**MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES**

**I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO**

<b>Número de Perfil</b>	270
<b>Denominación del Empleo</b>	Técnico Operativo
<b>Código</b>	314
<b>Grado</b>	03
<b>Nivel</b>	Técnico
<b>Dependencia</b>	Donde se ubique el cargo
<b>Naturaleza del cargo</b>	Carrera Administrativa
<b>Jefe Inmediato</b>	Quien ejerza supervisión inmediata

**II. AREA FUNCIONAL – DONDE SE UBIQUE EL EMPLEO**

**III. PROPÓSITO PRINCIPAL**

Realizar, ejecutar actividades y aplicar sus conocimientos técnicos específicos en la gestión administrativa que requieren los trámites y procedimientos de la dependencia a la cual se encuentra adscrito; así como en la atención de los usuarios procurando el oportuno y eficiente funcionamiento de la Dependencia.

**IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES**

**En la Secretaría de Educación:**

1. Desarrollar los procesos y procedimientos en labores técnicas relacionadas con el mantenimiento, soporte y actualización de la infraestructura informática y de comunicaciones de la SE.
2. Brindar soporte técnico y operativo a los Establecimientos Educativos en las diferentes labores administrativas del área de tecnología e informática, de tal forma que se asegure un adecuado soporte para la ejecución de los diferentes procesos.
3. Realizar la medición y seguimiento de los indicadores asociados a los sistemas de información, como herramienta de apoyo al logro de los objetivos del proceso. La definición de los responsables se encuentran en la hoja de vida de cada indicador.

**PROCESO L02. Mantenimiento y soporte técnico de la infraestructura tecnológica**

4. Registrar y verificar la validez de los requerimientos de soporte técnico, dando solución en primer nivel (asesoría telefónica), así mismo registrar el cierre o solución del requerimiento efectuado en cualquier nivel interno o de proveedor, al igual que su evidencia de satisfacción.
5. Registrar el escalamiento del soporte técnico a segundo nivel y nivel proveedor, apoyando dichas actividades con la verificación de la existencia de la garantía de contratos y productos para su efectiva aplicación.
6. Apoyar y programar las actividades del mantenimiento preventivo de acuerdo con las condiciones establecidas para garantizar el correcto funcionamiento de los componentes de la infraestructura tecnológica, formalizando el inventario al cual se le va a efectuar mantenimiento preventivo y actualizando las hojas de vida de los equipos involucrados en dicho mantenimiento.
7. Enviar y notificar el requerimiento de contratación a compras, para la solución de problemas bien sean con mantenimiento preventivo o correctivo, en coordinación con el



**DECRETO**  
**Nro.201704000167**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

Profesional universitario de servicios informáticos.

**PROCESO L03. Administración de la plataforma tecnológica informática**

8. Administrar inventarios de hardware lo cual involucra la verificación y análisis de su estado, identificación de equipos o partes obsoletas y faltantes, la determinación de necesidades de nuevo hardware, administración del rendimiento y capacidad del hardware, analizar posibilidades de reasignación en caso requerido, recibir e instalar hardware adquirido, mantener actualizadas las hojas de los equipos de hardware.
9. Administrar inventarios de software y licenciamiento, verificando el estado de legalidad de software instalado y determinando necesidades de nuevo software o licencias.
10. Administrar los sistemas operativos, aplicaciones y bases de datos que correspondan a la SE y no sean del cubrimiento del ET.
11. Diseñar y/o actualizar los contenidos de la página web de acuerdo con los requerimientos y aprobaciones de las áreas usuarias.
12. Instalar o actualizar software.
13. De acuerdo con los lineamientos y metodología de desarrollo utilizada por la SE, apoyar las actividades de desarrollo de software o en la supervisión de los desarrollos efectuados por terceros.
14. Determinar si el diseño actual de comunicaciones satisface las necesidades de la SE y sus EE para efectuar los requerimientos necesarios, monitoreando el rendimiento y posibles fallas en las comunicaciones y apoyando en las respectivas acciones de mejora.

**PROCESO L04. Mantenimiento y administración de la seguridad de la plataforma tecnológica**

15. Apoyar la estrategia que garantice la integridad y seguridad de la información de la SE, programando y ejecutando las actividades de generación, verificación y salvaguarda de copias de seguridad.
16. Atender oportunamente los requerimientos de restauración de información.
17. Efectuar los registros, modificaciones y eliminaciones de perfiles según las autorizaciones del profesional universitario de gestión administrativa y financiera, para lo cual previamente verifica los permisos registrados en la matriz de usuarios y después del cambio actualiza los permisos en la matriz de usuarios.
18. Realizar labores de apoyo que permitan mantener y sostener la seguridad de la Plataforma tecnológica informática, realizando pruebas y mediciones de las contramedidas establecidas en el plan de contingencias para mitigar o subsanar cualquier situación no prevista en la Secretaría de educación, que pueda impactar la prestación del servicio.

**PROCESO N02. Administración de documentos**

19. Archivar registros generados en el proceso para garantizar el control de los documentos y dar cumplimiento a lo establecido en la tabla de retención documental.



**DECRETO**  
**Nro.201704000167**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

20. Realizar la transferencia secundaria de los documentos, después de haber cumplido el tiempo de retención, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la tabla de retención documental.
21. Realizar la medición de los indicadores de proceso, según lo establecido en la ficha técnica de cada indicador y establecer o proponer las acciones respectivas para lograr mayor eficiencia y efectividad en el proceso.
22. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

**En todas las dependencias:**

1. Brindar apoyo en la evaluación de los instrumentos de gestión en el área de desempeño.
2. Participar en el proceso del Sistema de Gestión de la Calidad, para que funcione de acuerdo con lo establecido en el área de desempeño.
3. Apoyar en la comprensión y la ejecución de los procesos auxiliares e instrumentales del área de desempeño y sugerir mejoras.
4. Disponer del soporte documental necesario para comprobar la realización de actividades laborales reportadas, para la evaluación del desempeño.
5. Recibir y controlar los documentos relacionados con los asuntos correspondientes a su cargo y funciones, mientras se realiza la labor asignada y posteriormente reenviarlos al área de archivo correspondiente.
6. Brindar asistencia técnica, administrativa u operativa, de acuerdo con instrucciones recibidas por el Jefe inmediato.
7. Atender usuarios internos y externos de la dependencia de acuerdo a la necesidad presentada y orientarlo hacia otra área administrativa en caso de ser necesario.
8. Responder por los equipos y herramientas de oficina que le sean asignados, procurando su cuidado y buen uso de los mismos.
9. Prestar apoyo en los estudios e investigaciones que le corresponda al área a la que pertenece, para la oportuna realización de los planes, programas y proyectos.
10. Realizar visitas externas cuando las necesidades del servicio lo requieran.
11. Recopilar información, proyectar y presentar los informes respectivos, de acuerdo con las instrucciones recibidas y solicitados por los diferentes entes de control y dependencias que lo requieran.
12. Cumplir los procedimientos y actividades propias del área de desempeño, en función de los objetivos y metas trazadas en los planes de acción de la dependencia, siguiendo los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI -
13. Participar activamente en las reuniones o mesas de trabajo que le sean delegados por el



**DECRETO**  
**Nro.201704000167**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

Jefe inmediato.

- 14. Brindar apoyo a la administración municipal en los diferentes eventos que se realicen a nivel local, cuando así se requiera.
- 15. Realizar la supervisión y vigilancia técnica, administrativa y financiera de los contratos que le sean asignados y que guarden relación con las funciones asignadas a la dependencia, de conformidad con las normas vigentes.
- 16. Cumplir con el procedimiento de concertación de objetivos, conforme a las normas de empleo público.
- 17. Acatar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que le sean asignadas por el Jefe Inmediato o que le atribuya la ley.

**V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES**

- Control Interno
- Conocimientos Básicos de Informática
- Técnicas de oficina
- Gestión pública
- Sistema de gestión de calidad

**VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

**COMUNES**

- Orientación a resultados
- Orientación al usuario y al ciudadano
- Transparencia
- Compromiso con la organización.

**COMPORTAMENTALES**

- Experticia técnica.
- Trabajo en equipo.
- Creatividad e innovación.

**VII. REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA**

**FORMACIÓN ACADEMICA**

Titulo de formación técnica, tecnológica o aprobación de tres años de educación superior en disciplina del núcleo básico de conocimiento en: Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines.

Tarjeta profesional en los casos reglamentados por la Ley.

**EXPERIENCIA**

Doce (12) meses de experiencia relacionada