



Términos de Referencia

Fecha: 1-septiembre-2010

PUESTO Y/O NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: JEFE DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO A EQUIPOS DE COMPUTO
DURACIÓN DEL CONTRATO: FECHA INICIO: 1 OCTUBRE 2010 FECHA TÉRMINO: 31 MARZO 2011
NÚMERO Y TÍTULO DEL PROYECTO: PROYECTO PNUD 00061777 "FORTALECIMIENTO DE LA CONANP MEDIANTE MECANISMOS DE INNOVACIÓN Y MEJORA CONTÍNUA"

1. RESPONSABILIDADES

1.	ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE Y HARDWARE NECESARIO PARA EL DESARROLLO EFICIENTE DE LAS ACTIVIDADES EN CADA ÁREA DE LA CONANP.
2.	DAR RESPUESTA INMEDIATA A LOS MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS (REPARACIÓN DE REDES, PROBLEMAS CON INTERNET, FALLAS EN LA INSTALACIÓN DEL EQUIPO, ETC).
3.	MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE ANTIVIRUS.
4.	APOYAR AL PERSONAL SOBRE CUESTIONES TÉCNICAS (COMO RESPALDAR INFORMACIÓN, HACER VINCULACIONES DE INFORMACIÓN, VELOCIDAD EN EL PROCESO DE INFORMACIÓN ETC)
5.	DEFINIR LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS EN LA ADQUISICIÓN DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO.
6.	CONFIGURACIÓN DE PROTOSCOLOS Y CONFIGURACIONES DE RED
7.	INSTALACION DE PAQUETERÍA BÁSICA Y SOFTWARE DEDICADO

2. ACTIVIDADES Y RESULTADOS ESPERADOS:

ACTIVIDADES	RESULTADOS ESPERADOS
ATENDER REPORTES DE FALLAS DE EQUIPO DE CÓMPUTO, REALIZÁNDOLAS CON UNA RESPUESTA INMEDIATA, PARA DAR SOLUCIÓN A LAS FALLAS QUE SE PRESENTEN.	MINORIZAR LA CANTIDAD DE EQUIPOS DAÑADOS
DAR MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO, EN UN PERIODO MÍNIMO DE CADA 4 MESES AL AÑO PARA QUE ESTÉN FUNCIONANDO EN ÓPTIMAS CONDICIONES.	CALENDARIO DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS
REALIZAR UN DIAGNÓSTICO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO, PARA QUE ESTOS PUEDAN SER REPARADOS Y PUEDAN SEGUIR FUNCIONANDO EN LAS MEJORES CONDICIONES	DICTÁMENES TÉCNICOS
LLEVAR A CABO LA COTIZACIÓN DE PIEZAS DAÑADAS, IDENTIFICANDO LAS ESPECIFICACIONES DE CADA PARTE, PARA SER PROPORCIONADA A LOS USUARIOS Y PUEDAN REALIZAR SU REQUISICIÓN DE COMPRA.	ADQUISICIONES DE COMPONENTES CUANDO SEA EL CASO

DAR SEGUIMIENTO A LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS TÉCNICOS, A EFECTO DE CONTAR CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	REPORTE FIRMADO POR LOS USUARIOS DE CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN
EFFECTUAR LOS PROCESOS DE INSTALACION DE ANTIVIRUS Y/O HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA ASEGURAR LA INTEGRIDAD DE LOS EQUIPOS	INFORMES DE EQUIPOS INFECTADOS Y REPORTE DE ACCIONES

3. PERFIL

Rango de edad	Viajes de Trabajo Realizados		Experiencia en años
NA	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	3 EN MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO
	Ocasionalmente <input checked="" type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/>		
Escolaridad		Área o Especialidad	
Licenciatura, maestría, doctorado, posgrado			
Licenciatura o Ingeniería		Computación, Sistemas o carrera afín	
CONOCIMIENTOS ESPECIALES Y CAPACITACIÓN			
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:			
SOPORTE TÉCNICO, COMPONENTES DE HARDWARE, INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE, CONFIGURACIONES DE REDES			
HABILIDADES REQUERIDAS:			
ACTITUD DE SERVICIO, TRABAJO EN EQUIPO, HONRADEZ, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS, PLANTACIÓN Y ORGANIZACIÓN			
MANEJO DE PC Y PAQUETERÍA:			
WINDOWS CUALQUIER VERSIÓN, MICROSOFT OFFICE CUALQUIER VERSIÓN, MANEJO DE ANTIVIRUS			
IDIOMAS REQUERIDOS: INGLES		OTROS:	

4. TIPO DE DECISIONES QUE SE TOMARÁN EN FORMA RUTINARIA:

PARA TOMAR DECISIONES SOBRE LA MEJOR UTILIZACIÓN DEL EQUIPO
 PARA DEFINIR LAS CARACTERÍSTICAS EN LA ADQUISICIÓN DE NUEVOS EQUIPOS (QUE DE ACUERDO A SU EXPERIENCIA SEA REALMENTE NECESARIO PARA EL USUARIO)



5. MENCIONE LOS COMPORTAMIENTOS ESENCIALES QUE DEBE MOSTRAR EL OCUPANTE DEL PUESTO PARA CADA COMPETENCIA

Competencias esenciales	Nivel Requerido A: Alto B: Medio C: Bajo
Orientación al desempeño	A
Orientación al cliente	A
Orientación al cambio	A
Liderazgo	B
Efectividad Organizacional	A
Habilidad Estratégica	A
Otras competencias necesarias para desempeñar el puesto:	

CONDICIONES ESPECIALES:

- ✓ En caso de renuncia o terminación de contrato, la persona contratada será responsable de hacer una entrega por escrito de la documentación bajo su cargo así como una relación de pendientes.
- ✓ Las personas contratadas bajo el esquema de pagos mensuales y Contrato de Servicios estarán obligados a trabajar de tiempo completo para el proyecto.
- ✓ En caso de ser extranjero residente en el país, se deberá presentar el documento migratorio que le permita trabajar en México.
- ✓ El PNUD no es responsable del inicio de actividades del personal del proyecto sin contrato y no admite contrataciones retroactivas.

ACCOUNT	O.UNIT	FUND	DEPART.	B UNIT	PROJECT	ACTIVITY	IMP- AG.	DONOR
71405	MEX	30071	51405	MEX10	00061777	9	000270	01683

ESCALA Y NIVEL DE REMUNERACIÓN: NA-D ANALISTA II \$15,234.00

FORMA DE PAGO: MENSUAL

FECHA DE INICIO DE LABORES: 1 OCTUBRE 2010

FECHA DE ELABORACIÓN

FECHA DE APROBACIÓN

Por el PROYECTO

Por el PNUD

RENÉ MACIAS ROMO
COORDINADOR DEL PROYECTO PNUD
FIRMA

VERANIA CHAO
OFICIAL DE PROGRAMA
FIRMA