

## **JEFE /A SECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

### **NATURALEZA DEL TRABAJO**

Planeación, dirección, coordinación, supervisión y ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas en la Sección de Servicio al Cliente de Tecnologías de Información, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de una profesión adquirida en una institución de educación superior.

### **TAREAS**

Planear, dirigir, coordinar, supervisar y ejecutar labores profesionales, técnicas y administrativas en la Sección de Servicio al Cliente de Tecnologías de Información.

Organizar, asignar y supervisar la gestión del personal designado a la atención de las solicitudes de servicio al cliente.

Proporcionar los recursos necesarios al personal asignado bajo su cargo para el cumplimiento de sus funciones.

Supervisar la gestión de la operación y la ejecución de los procesos de servicio al cliente de tecnologías de información.

Vigilar la gestión del control de hardware y software con el fin de garantizar la ubicación, la correcta utilización y el funcionamiento del hardware y software.

Controlar y coordinar la gestión técnica de adquisición de hardware y software de usuario final, para satisfacer la necesidad tecnológica institucional considerando los requerimientos del usuario final.

Fiscalizar los contratos en ejecución de las adquisiciones de hardware y software, que disponga la Dirección Ejecutiva, con el objetivo de verificar la correcta ejecución de los contratos asignados.

Instruir a personas colaboradoras sobre asuntos técnicos relacionados con los procedimientos a aplicar.

Coordinar, supervisar, controlar y dar seguimiento a las gestiones necesarias para realizar giras de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y sistemas informáticos de las oficinas regionales.

Coadyuvar en el establecimiento de mecanismos de control con el fin de velar por el cumplimiento de los objetivos de la Sección de Servicio al Cliente de Tecnologías de Información y verificar la exactitud y confiabilidad de los sistemas de información.

Preparar los términos de referencia, para la elaboración del cartel con las especificaciones técnicas, para la adquisición de los productos y garantizar que estas contrataciones se

(JEFE /A SECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN - PÁGINA 2)

ajusten a los requerimientos de la institución.

Participar en la elaboración y seguimiento del Plan Operativo Anual (POA), en forma conjunta con el personal colaborador para determinar las necesidades de la Sección de Servicio al Cliente de Tecnologías de Información.

Atender y resolver consultas que le presentan personas usuarias internas o externas, relacionadas con la actividad del puesto.

Asistir a reuniones con jefaturas y personal de la institución con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos, procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.

Conocer y colaborar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional (PEI).

Elaborar informes de las labores realizadas según lo establezca la jefatura respectiva.

Rendir informe de fin de gestión a las instancias respectivas según lo dispuesto en la normativa vigente.

Realizar las labores administrativas que se derivan de su función.

Ejecutar otras labores propias del puesto.

## CONDICIONES ORGANIZACIONALES Y AMBIENTALES

**SUPERVISIÓN RECIBIDA:** Trabaja con independencia, siguiendo la política de la institución aplicable a su campo de actividad y la legislación que define y regula las actividades que dirige y ejecuta. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, los aportes originales al trabajo que realiza, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos.

**SUPERVISIÓN EJERCIDA:** Le corresponde planear, dirigir, coordinar y supervisar el trabajo a personal profesional, técnico y administrativo asignado, por lo que es responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades a ellos asignadas.

**RESPONSABILIDAD:** La naturaleza del trabajo exige a la persona que ocupe esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada, para planear, coordinar, dirigir, supervisar y ejecutar actividades relacionadas con la atención de solicitudes de servicio al cliente sobre instalación y configuración de los equipos informáticos y software de usuario final y otros de similar naturaleza.

La actividad origina relaciones constantes con jefaturas, personal de la institución, y público en general, las cuales deben ser atendidas con cortesía y discreción.

(JEFE /A SECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN - PÁGINA 3)

Es responsable por el adecuado empleo, custodia y mantenimiento de los equipos de la Sección de Servicio al Cliente de Tecnologías de Información, así como de los útiles y materiales que le han sido asignados para el cumplimiento de las actividades.

**CONDICIONES DE TRABAJO:** Debe recibir la inducción y la capacitación necesaria para el desempeño adecuado del puesto. Trasládase a diferentes lugares dentro del país. Trabajar después de la jornada laboral, cuando las circunstancias lo exijan.

**CONSECUENCIA DEL ERROR:** Los errores cometidos pueden afectar la toma de decisiones por parte de los superiores, pérdidas económicas o materiales, atrasos de alguna consideración en la entrega de un producto o servicio. Distorsiones en la imagen de la institución, disminución en la eficiencia de los procesos de trabajo, interferencias en el desarrollo de programas innovadores, los cuales pueden ser advertidos y corregidos en el curso normal del trabajo.

**CARACTERÍSTICAS ESPECIALES:** Discreción con respecto a los asuntos que se le encomienden, buen trato para relacionarse con la jefatura, personal de la institución y público en general, perseverante ante los problemas y tareas asignadas, ecuanimidad ante cualquier situación, proactivo /a la mayor parte del tiempo laboral, crear ideas nuevas y ponerlas en práctica. Excelente presentación personal acorde con la naturaleza de las funciones que realiza.

*Habilidad* para el trabajo en equipo, resolución de situaciones imprevistas relacionadas con las tareas que se le asignen, manejo de la información, dar aportes positivos al desarrollo de las labores, estructurar y planear su trabajo, tomar decisiones, comprender y resolver problemas técnicos, facilidad para expresar las ideas de manera escrita y oral, así como comprender las ideas expuestas, controlar y dirigir el trabajo de otros. Capacidad para resolver individualmente las situaciones imprevistas relacionadas con las tareas que se le asignen, incorporarse rápidamente a actividades originadas por nuevas exigencias, influenciar positivamente sobre las acciones de otras personas.

*Conocimiento* del idioma inglés, en Information Technology Library (ITIL), del marco filosófico institucional misión, visión y valores, cuya capacitación correrá por cuenta de la Administración, de la normativa aplicable al Tribunal Supremo de Elecciones relacionada con el puesto y de las labores que ejecuta. Conocimiento y disponibilidad para participar en los procesos electorales.

## REQUISITOS

Licenciatura en:

- Informática o Computación
- Sistemas de Información.

Cinco años de experiencia, constituidos por tres años de experiencia en la ejecución de labores profesionales relacionadas con el puesto más dos años en supervisión de personal.

(JEFE /A SECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN - PÁGINA 4)

Incorporación al colegio profesional respectivo, en caso de que exista, que el grado académico sea susceptible de incorporación y que la ley lo exija.

## **CAPACITACIÓN**

Preferible poseer capacitación en:

Conocimientos en Information Technology Library (ITIL)

Normativa aplicable al Tribunal Supremo de Elecciones relacionada con el puesto.

Paquetes computacionales

Relaciones humanas

Servicio al cliente

*Descripción de puesto aprobada por el Tribunal Supremo de Elecciones en sesión N° 91-2021 del 26 de octubre de 2021, oficio N° STSE-2523-2021.*