

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS**  
**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN**  
**DE RECURSOS HUMANOS**  
**MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS**



**JEFE DE DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO**

Fecha de Emisión: 11/04/2016

Fecha de Revisión: 12/12/2011

**DATOS GENERALES**

**Familia:** Administración, Asistencia  
Técnica y Actividades Afines

**Grado:**

**Salario:**

**Grupo Ocupacional:** Procesamiento Electrónico de Datos

**Nivel Funcional:** Técnico y Profesional

**Grupo Laboral:** Profesional

**I - DESCRIPCION DEL PUESTO**

***RESUMEN***

Coordinar las diferentes actividades técnicas y administrativas que permitan la ejecución de los procesos de prestación de servicios de soporte técnico a los equipos y recursos informáticos de los diferentes usuarios de la Universidad, supervisando y evaluando la ejecución de los mismos, a fin de satisfacer las necesidades de la Institución.

**II - DESCRIPCION ESPECIFICA**

***FUNCIONES***

- 1 - Coordinar la instalación del equipo informático y telefónico, elementos de conectividad y recursos informáticos, garantizando su buen funcionamiento.
- 2 - Dirigir la evaluación e implementación de la topología física y lógica de la red de la Universidad.
- 3 - Dirigir las actividades relacionados con el diagnóstico de fallas en los equipos informáticos, de telefonía, conectividad y sistemas operativos de usuarios finales de la Universidad.
- 4 - Coordinar la realización de reparaciones que se requieran en los equipos informáticos y de telefonía de acuerdo a los procedimientos establecidos.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS**  
**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN**  
**DE RECURSOS HUMANOS**  
**MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS**



**JEFE DE DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO**

Fecha de Emisión: 11/04/2016

Fecha de Revisión: 12/12/2011

- 5 - Tramitar las garantías de los equipos informáticos y de telefonía de la Universidad.
- 6 - Coordinar la instalación y mantenimiento de los sistemas de video vigilancia del Campus Metropolitano.
- 7 - Mantener actualizado el inventario de todos los equipos y recursos informáticos de la universidad.
- 8 - Presentar estudios de factibilidad técnica, económica y operativa para asesorar a la dirección en la toma de decisiones.
- 9 - Investigar, proponer y evaluar nuevas tecnologías y servicios relacionados con equipos informáticos y de telefonía, conectividad y sistemas operativos.
- 10 - Orientar técnicamente en el área de su competencia al personal bajo su cargo.
- 11 - Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.
- 12 - Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidas por la organización.
- 13 - Mantener en orden equipos y sitios de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- 14 - Realizar además de las tareas previstas en el puesto, todas aquellas que sean encomendadas dentro del alcance del mismo.

### **III - PERFIL**

#### ***EDUCACION FORMAL***

Título de Licenciatura en Ingeniería en Sistemas Computacionales, Licenciatura en Electrónica y Telecomunicaciones o carreras afines al puesto.

#### ***EXPERIENCIA***

Cinco años de experiencia en labores relacionadas con el manejo y operación de sistemas de información y comunicación.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS**  
**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN**  
**DE RECURSOS HUMANOS**  
**MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS**



**JEFE DE DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO**

Fecha de Emisión: 11/04/2016

Fecha de Revisión: 12/12/2011

***CONOCIMIENTOS***

Análisis y diseño de sistemas operativos y de información, con manejo de base de datos y telecomunicaciones

Manejo y supervisión de personal

***DESTREZAS***

Manejo de equipos de tecnología de información y/o comunicación

Detección de fallas en equipos y recursos informáticos

Elaboración de informes técnicos

**IV - CONDICIONES DEL PUESTO**

***SUPERVISIÓN RECIBIDA***

Recibe algunas directrices generales del trabajo a realizar personalmente a través de la unidad administrativa que dirige, por lo que planifica y ejecuta su trabajo con poca supervisión. Informa del trabajo realizado a un superior jerárquico, a través de reuniones ocasionales e informes.

***SUPERVISIÓN EJERCIDA***

Supervisa las labores realizadas por el personal del departamento a su cargo.

***ESFUERZO FISICO***

Trabajo con mínimo esfuerzo físico.

***ESFUERZO MENTAL***

Trabajo que requiere esfuerzo mental medio y cierto grado de planeamiento y organización constante.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS**  
**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN**  
**DE RECURSOS HUMANOS**  
**MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS**



**JEFE DE DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO**

Fecha de Emisión: 11/04/2016

Fecha de Revisión: 12/12/2011

***ACCIDENTES***

El cargo está sometido a un riesgo irrelevante, con posibilidad de ocurrencia baja.

***CONDICIONES AMBIENTALES***

Se ubica en un sitio abierto y/o cerrado, generalmente agradable y no mantiene contacto con agentes contaminantes.

**V - EQUIPOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS**

***DETALLE DE LOS EQUIPOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS***

Computadora y equipo auxiliar

Papelería en general

Útiles de oficina

Teléfonos