



MANUAL ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA.

**GERENTE
CORPORATIVO
DE INFORMÁTICA.**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 1 de 46



INFORMÁTICA.

Objetivos del Departamento:

- Apoyar a todos los usuarios de los sistemas informáticos en Grupo Canteras Peninsulares, en el aspecto de equipos, programas, comunicaciones y tecnología.
- Asegurar el servicio de comunicaciones entre el corporativo y todas las filiales y/o puntos de operación (obras).
- Asegurar el correcto y óptimo funcionamiento de los equipos de cómputo a través de un adecuado servicio de mantenimiento preventivo o correctivo.
- Realizar programas de aplicaciones específicas para determinados departamentos (controles de acceso biométricos, nóminas, etc.).
- Controlar los sistemas telefónicos digitales y analógicos del conmutador, así como las comunicaciones digitales.
- Monitorear los enlaces de comunicación y coordinar los servicios externos de apoyo.
- Conectar equipos de cómputo y equipos de comunicación en las nuevas obras.
- Proporcionar soporte en las operaciones de los sistemas (primer nivel de soporte a los usuarios).
- Apoyar al departamento de Recursos Humanos para sugerir cursos y proveedores de capacitación, referente a los programas o paquetes utilizados.
- Realizar respaldos y dar seguridad al acceso a la información.
- Asesorar a los usuarios en el manejo de programas o sistemas que generen o tengan duda.
- Detectar necesidades de equipo de cómputo o comunicaciones de todos los usuarios en Grupo Canteras Peninsulares.
- Cotizar, controlar y comprar los insumos (computadoras, programas, consumibles, equipos, etc.) a los mejores precios, en tiempo y forma que fueron requeridos y cubriendo las necesidades y especificaciones solicitadas.
- Asignar y llevar el control de los equipos de cómputo por medio de resguardos, manteniendo un archivo con los documentos firmados por el usuario.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 2 de 46



Contenido Funcional:

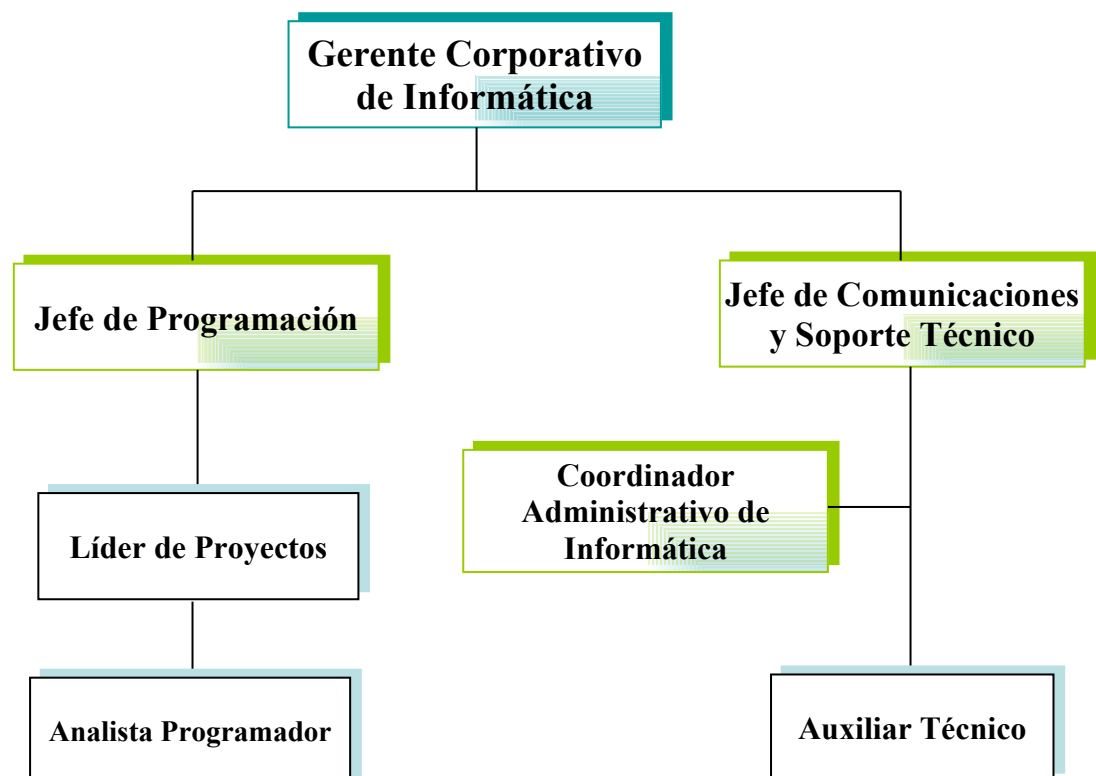
Este departamento es el encargado del buen funcionamiento de todos los sistemas informáticos utilizados para las labores de todo el personal y de mantener una comunicación confiable entre todas las empresas del grupo, dar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo, redes y servidores, instalar programas, herramientas necesarias y requeridas para el buen desempeño de las labores del personal, cotizar y compra de consumibles, equipos y programas para todas las empresas del Grupo Canteras Peninsulares.

Contenido de Comportamiento:

El titular de éste departamento requiere de una mente orientada hacia la mejora continua, empuje e iniciativa, para proponer e implementar nuevas ideas para las empresas del Grupo Canteras Peninsulares. Debe de tener un comportamiento ético, profesional, de servicio e interesarse por el desarrollo de las habilidades del personal a su cargo.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 3 de 46

ORGANIGRAMA:



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 4 de 46



Gerente Corporativo de Informática.

Objetivo del Puesto:

Coordinar, verificar el control y funcionamiento adecuado de los sistemas informáticos, así como proporcionar el soporte técnico a todas las empresas de Grupo Canteras Peninsulares. Dar mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, redes y sistemas, cotizar y comprar los consumibles, accesorios, programas, equipos de computo, etc. adecuados a los mejores precios.

Contenido Funcional:

Este puesto se caracteriza por la obtención de resultados a través de la gente. Las responsabilidades claves del trabajo son la planeación estratégica y optimización del servicio y sistemas, la solución de problemas y la organización. La autoridad para tomar decisiones y la independencia de acción están implícitas en el puesto existiendo la necesidad de delegar a otros.

El ambiente de trabajo es relativamente impredecible y en general se llevan a cabo varios proyectos simultáneamente. El puesto exige ser directo en la comunicación y se requiere actuar con rapidez ante el cambio.

Contenido de Comportamiento:

El titular del puesto se encuentra bajo presión de cumplir con sus funciones y frecuentemente deberá aplicar esta presión a otros. Debe contar con una mente orientada a la mejora continua y tener preocupación por el desarrollo de las habilidades del personal. Debe ser positivo y directo aunque a veces debe motivar a otros a través de la persuasión y la generación de entusiasmo. En situaciones de oposición debe actuar independientemente.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 5 de 46



I. Identificación y relaciones

A) Identificación

1. Nombre del puesto: Gerente de Informática.
2. Número de plazas: 1.
3. Departamento: Informática.

B) Relaciones de autoridad

1. Jefe inmediato: Director Administrativo.
2. Subordinados directos: Jefe de Programación.
Jefe de Comunicaciones y Soporte Técnico.
3. Dependencia funcional: Ninguna.

II. Perfil de puesto

Edad:	30 a 45 años.
Sexo:	Indistinto.
Estado civil:	Casado (a).
Escolaridad mínima:	Licenciatura en Informática o Ingeniería en Sistemas.
Escolaridad deseable:	Maestría en Sistemas o Informática.
Experiencia profesional:	7 años.
Experiencia en el puesto:	2 años como Gerente de Informática o 4 años como Jefe de Programación en un grupo de empresas de similar tamaño al nuestro.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 6 de 46



A).- Capacitación Formal:

Computación
Comunicaciones
Redes
Telecomunicaciones
Desarrollo e implementación de sistemas
Manejo de Personal
Programación

B).- Competencias:

Liderazgo
Trabajo bajo presión
Solución de problemas
Capacidad de análisis
Capacidad de toma de decisiones
Trabajo en equipo

C).- Actitudes:

Tolerancia
Responsabilidad
Disponibilidad
Iniciativa

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 7 de 46



III. Funciones y responsabilidades específicas

De manera general se ilustran a continuación las funciones principales del puesto, las cuales no son limitantes de funciones adicionales que por el mismo trabajo u operación surjan y que sean necesario cumplir.

A) Funciones

Frecuencia

- Detectar necesidades de los departamentos a través de los Gerentes respectivos. Diario
- Relaciones con el proveedor de enlace para coordinar soporte oportuno del servicio. Diario
- Verificar las cotizaciones del equipo de cómputo, programas, periféricos, insumos, etc. para coordinar su compra, a los mejores precios, en tiempo y forma que fueron requeridos y cubriendo las necesidades y especificaciones solicitadas. Semanal
- Analizar y diseñar sistemas para aplicaciones específicas. Diario
- Seguimiento y pruebas a la liberación del sistema. Diario
- Coordinar el correcto funcionamiento del área de soporte técnico. Diario
- Coordinar el correcto funcionamiento del área de Programación. Diario
- Realizar visitas periódicas y tener comunicación constante con las diferentes obras para verificar los planes y necesidades de las mismas. Por Evento
- Coordinar y poner a punto las instalaciones del sistema de red, cómputo, sistemas y todo lo requerido para el momento del inicio de una obra. Por Evento
- Altas y bajas de usuarios en el correo electrónico. Por Evento
- Control de los perfiles de acceso a Internet y a los servidores. Diario
- Coordinar y verificar la correcta actualización, control y resguardo de los documentos firmados por los usuarios. Mensual

B).- Contactos internos y externos involucrados:

1) Ascendentes:

PUESTO	PARA QUE
<i>Director Administrativo:</i>	Adquisiciones de equipo de cómputo, informes y reportes.
<i>Director General:</i>	Reportes e informes especiales.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 8 de 46



2) Horizontales:

PUESTO	PARA QUE
<i>Gerentes Corporativos o de Filiales:</i>	Detectar y satisfacer necesidades del departamento en cuestión de soporte técnico.

3) Descendentes:

PUESTO	PARA QUE
<i>Gerentes de Departamento de filiales, Jefes, Coordinadores, auxiliares y personal en general:</i>	Aclaraciones, ayuda con los sistemas y equipos.

4) Externas:

PUESTO	PARA QUE
<i>Proveedores:</i>	Negociar precios, tiempos de entrega o soporte técnico.

C).- Consecuencias de funcionamientos inadecuados o pésimos.

El no realizar las funciones generales antes mencionadas o no hacerlas correctamente, podría dar como consecuencia un control inadecuado en los equipos, sistemas y/o comunicaciones, así como de la información, lo que provocaría que no se logren los objetivos establecidos. Pudiendo bloquear los procesos administrativos y/o operativos, dependiendo de la situación que se trate.

D).- Naturaleza y alcance de la toma de decisiones.

Las decisiones serán con base a los antecedentes que marca el manual de procedimientos y la experiencia, dando solución a los acontecimientos adversos que pudieran afectar a la productividad de las empresas y/o al Corporativo Canteras Peninsulares.

IV.- Condiciones Generales de Trabajo.

1) Condiciones Físicas:

El trabajo se desempeña en las oficinas del área de Informática del corporativo, empresas del grupo y en las obras, contando con los inmuebles, herramientas y equipos necesarios, para realizar cada una de las funciones ya mencionadas.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 9 de 46



2) Condiciones cognitivas:

Se requiere una gran capacidad tanto en la apertura mental para nuevas ideas, habilidad analítica, respuesta inmediata y gran facilidad para solución de problemas, que es algo fundamental del puesto para llegar a ciertos acuerdos según las situaciones que se presenten.

3) Psicosociales:

El clima laboral se desarrolla en trabajo en equipo, sumando fuerzas para el logro de los objetivos, se recalca la importancia del compañerismo evitando los conflictos y las faltas de respeto. Es importante para el Corporativo de Canteras Peninsulares, que cada uno de sus colaboradores en las obras, plantas y oficina, se desempeñen con entusiasmo, seguridad, eficiencia, eficacia y empuje en la búsqueda de los objetivos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 10 de 46



Jefe de Programación.

Objetivo del Puesto:

Coordinar, generar, analizar y dar solución a los problemas por medio de nuevos sistemas de software, para la automatización de procesos de las empresas de Grupo Canteras Peninsulares, así como controlar, mantener, optimizar y mejorar los sistemas existentes.

Contenido Funcional:

Este puesto se caracteriza por la obtención de resultados a través del esfuerzo propio. Las responsabilidades claves del trabajo son, el servicio, mantenimiento, atención a usuarios y solución de problemas de los sistemas.

El ambiente de trabajo es relativamente impredecible y en general se llevan a cabo varios proyectos simultáneamente. El puesto exige ser directo en la comunicación y se requiere actuar con rapidez ante el cambio.

Contenido de Comportamiento:

El titular del puesto se encuentra bajo presión de cumplir con sus funciones y frecuentemente deberá aplicar esta presión a otros. Debe contar con una mente orientada a la mejora continua y tener preocupación por el desarrollo de sus habilidades. Debe ser positivo y directo aunque a veces debe motivar a otros a través de la persuasión y la generación de entusiasmo. En situaciones de oposición debe actuar independientemente.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 11 de 46



I. Identificación y relaciones

A) Identificación

1. Nombre del puesto: Jefe de Programación.
2. Número de plazas: 1.
3. Departamento: Informática.

B) Relaciones de autoridad

1. Jefe inmediato: Gerente Corporativo de Informática.
2. Subordinados directos: Lider de Proyectos.
3. Dependencia funcional: Ninguna.

II. Perfil de puesto

Edad:	27 a 35 años.
Sexo:	Indistinto.
Estado civil:	Indistinto.
Escolaridad mínima:	Licenciatura en Informática / Ingeniería en Sistemas o afín..
Escolaridad deseable:	Post-grado o Maestría en Informática / Sistemas o afín.
Experiencia profesional:	5 años.
Experiencia en el puesto:	2 años en puesto similar.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 12 de 46



A).- Capacitación Formal:

- Conocimiento en programación.
- Sistemas administrativos y de producción.
- Desarrollo e implementación de sistemas.
- Conocimiento en base de datos (Normalización E-R jerarquico et).
- Reportadores.
- Administración y configuración de sistemas.
- Respaldo de sistemas y base de datos (PE).
- Metodos para desarrollo y documentación de sistemas (RUP, UML, XP, SCRUM, et).
- Paquetes ERP.

B).- Competencias:

- Capacidad de concentración.
- Trabajo bajo presión.
- Habilidad de comunicación.
- Trabajo en equipo.
- Habilidad para analizar y documentar.
- Soporte a usuarios para el uso de sistemas (PE).

C).- Actitudes:

- Actitud de servicio.
- Amabilidad.
- Responsabilidad.
- Tolerancia.
- Compromiso.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 13 de 46



III. Funciones y responsabilidades específicas

De manera general se ilustran a continuación las funciones principales del puesto, las cuales no son limitantes de funciones adicionales que por el mismo trabajo u operación surjan y que sean necesario cumplir.

A) Funciones:

Frecuencia

- Analizar procedimientos y controles requeridos (programas) para mejorar el sistema existente en la empresa. Diario
- Levantamiento de requerimientos departamentales para el desarrollo del análisis del sistema. (Manera manual-sistema en desarrollo). Por Evento
- Realización de interfaces con otros sistemas (huella digital a NOI). Por Evento
- Realizar manuales del usuario y manuales del análisis del sistema implementado. Mensual
- Soporte por fallos o factores que no se tomaron en cuenta en el análisis (mejoras al sistema). Por Evento
- Implementación de sistemas en los departamentos requeridos. Por Evento

Funciones Ocasionales

- Organizar documentos relacionados con los resguardos y equipo de informática.
- Atención y soporte a usuarios, cuando Soporte Técnico no se encuentra disponible.
- Reparación de computadoras.
- Telecomunicaciones.
- Respaldos de sistemas (base de datos, et).
- Mantenimiento a servidores.
- Mantenimiento a la pagina web del corporativo.

B).- Contactos internos y externos involucrados:

1) Ascendentes:

PUESTO	PARA QUE
Gerentes de las empresas del grupo:	Analizar, revisar e implementar sistemas con base en las necesidades de cada área y solución de problemas.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 14 de 46



2) Horizontal:

PUESTO	PARA QUE
Jefes y Coordinadores de todas las empresas del grupo:	Analizar, revisar e implementar sistemas con base en las necesidades de cada área y solución de problemas.

3) Descendente:

PUESTO	PARA QUE
Personal en General de todas las empresas del grupo:	Analizar, revisar e implementar sistemas con base en las necesidades de cada área.
Líder de Proyectos, Analista Programador:	Realizar y consultar detalles de controles y otra información respectivamente, analizar los procesos y/o problemas para dar solución, implementando, mejorando y automatizando los sistemas existentes y por desarrollar.

4) Externa:

PUESTO	PARA QUE
Consultores Externos implementadores:	Crear e Implantar nuevos sistemas, realizar mejoras a estos y seguimiento de errores para solucionarlos.

C).- Consecuencias de funcionamientos inadecuados o pésimos.

El no realizar las funciones generales antes mencionadas o no hacerlas correctamente, podría dar como consecuencia un control inadecuado de los recursos humanos y/o económicos, así como de los documentos, lo que provocaría que no se logren los objetivos establecidos. Pudiendo bloquear el proceso de cobro o pago, dependiendo de la situación que se trate.

D).- Naturaleza y alcance de la toma de decisiones.

Las decisiones serán con base a los antecedentes que marca el manual de procedimientos y la experiencia, dando solución a los acontecimientos adversos que pudieran afectar a la productividad de la empresa y/o al Corporativo Canteras Peninsulares.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 15 de 46



IV.- Condiciones Generales de Trabajo.

1) Condiciones Físicas:

El trabajo se desempeña en las oficinas del área de Informática del corporativo, en las empresas del grupo, obras y lugares que se requiera, contando con todos los inmuebles, herramientas y equipos necesarios, para realizar cada una de las funciones ya mencionadas.

2) Condiciones cognitivas:

Se requiere una gran capacidad tanto en la apertura mental para nuevas ideas, habilidad numérica y facilidad para las negociaciones, que es algo fundamental del puesto para llegar a ciertos acuerdos según las situaciones que se presenten.

3) Psicosociales:

El clima laboral se desarrolla en trabajo en equipo, sumando fuerzas para el logro de los objetivos, se recalca la importancia del compañerismo evitando los conflictos y las faltas de respeto. Es importante para el Corporativo de Canteras Peninsulares, que cada uno de sus colaboradores en las obras, plantas y oficina, se desempeñe con entusiasmo seguridad, eficiencia, eficacia y empuje en la búsqueda de los objetivos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 16 de 46



Lider de Proyectos.

Objetivo del Puesto:

Analizar y generar nuevos sistemas de Software para la automatización de procesos en las empresas de Grupo Canteras Peninsulares, así como controlar, mantener, optimizar y mejorar los sistemas existentes.

Contenido Funcional:

Este puesto se caracteriza por la obtención de resultados a través del esfuerzo propio. Las responsabilidades claves del trabajo son, el servicio, mantenimiento, atención a usuarios y solución de problemas de los sistemas.

El ambiente de trabajo es relativamente impredecible y en general se llevan a cabo varios proyectos simultáneamente. El puesto exige ser directo en la comunicación y se requiere actuar con rapidez ante el cambio.

Contenido de Comportamiento:

El titular del puesto se encuentra bajo presión de cumplir con sus funciones y frecuentemente deberá aplicar esta presión a otros. Debe contar con una mente orientada a la mejora continua y tener preocupación por el desarrollo de sus habilidades. Debe ser positivo y directo aunque a veces debe motivar a otros a través de la persuasión y la generación de entusiasmo. En situaciones de oposición debe actuar independientemente.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 17 de 46



I. Identificación y relaciones

A) Identificación

1. Nombre del puesto: Líder de Proyectos.
2. Número de plazas: 1.
3. Departamento: Informática.

B) Relaciones de autoridad

1. Jefe inmediato: Jefe de Programación.
2. Subordinados directos: Analista Programador.
3. Dependencia funcional: Ninguna.

II. Perfil de puesto

Edad:	25 a 33 años.
Sexo:	Indistinto.
Estado civil:	Indistinto.
Escolaridad mínima:	Técnico en Informática o Pasante de Ingeniería en Sistemas o de Licenciatura en Informática.
Escolaridad deseable:	Licenciatura en Informática / Ingeniería en Sistemas o afín.
Experiencia profesional:	3 años.
Experiencia en el puesto:	1 año en puesto similar.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 18 de 46



A).- Capacitación Formal:

- Conocimiento en programación.
- Sistemas administrativos y de producción.
- Desarrollo e implementación de sistemas.
- Bases de Opus.
- Reportadores.
- Administración y configuración de sistemas.
- Respaldo de sistemas y base de datos (PE).
- Administración.

B).- Competencias:

- Capacidad de concentración.
- Trabajo bajo presión.
- Habilidad de comunicación.
- Trabajo en equipo.
- Habilidad para analizar y documentar.
- Soporte a usuarios para el uso de sistemas (PE).

C).- Actitudes:

- Actitud de servicio.
- Amabilidad.
- Responsabilidad.
- Tolerancia.
- Compromiso.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 19 de 46



III. Funciones y responsabilidades específicas

De manera general se ilustran a continuación las funciones principales del puesto, las cuales no son limitantes de funciones adicionales que por el mismo trabajo u operación surjan y que sean necesario cumplir.

A) Funciones:

Frecuencia

- Analizar procedimientos y controles requeridos (programas) para mejorar el sistema existente en la empresa. Diario
- Levantamiento de requerimientos departamentales para el desarrollo del análisis del sistema. (Manera manual-sistema en desarrollo). Por Evento
- Realización de interfaces con otros sistemas (huella digital a NOI). Por Evento
- Realizar manuales del usuario y manuales del análisis del sistema implementado. Mensual
- Soporte por fallos o factores que no se tomaron en cuenta en el análisis (mejoras al sistema). Por Evento
- Implementación de sistemas en los departamentos requeridos. Por Evento

Funciones Ocasionales

- Atención y soporte a usuarios, cuando Soporte Técnico no se encuentra disponible.
- Telecomunicaciones.

B).- Contactos internos y externos involucrados:

1) Ascendentes:

PUESTO	PARA QUE
<i>Gerentes, Jefes y Coordinadores de la empresas del grupo:</i>	Analizar, revisar e implementar sistemas con base en las necesidades de cada área. Análisis de procesos involucrados en los sistemas a desarrollar.

2) Horizontal:

PUESTO	PARA QUE
Programador:	Realizar y consultar detalles de controles y otra información respectivamente.
Personal en General de todas las empresas del grupo:	Analizar, revisar e implementar sistemas con base en las necesidades de cada área.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 20 de 46



3) Descendente:

PUESTO	PARA QUE
Personal en General de todas las empresas del grupo:	Analizar, revisar e implementar sistemas con base en las necesidades de cada área.

4) Externa:

PUESTO	PARA QUE
Consultoría Externa:	Consultas de paquetes y soporte de los mismos.

C).- Consecuencias de funcionamientos inadecuados o pésimos.

El no realizar las funciones generales antes mencionadas o no hacerlas correctamente, podría dar como consecuencia un control inadecuado de los recursos humanos y/o económicos, así como de los documentos, lo que provocaría que no se logren los objetivos establecidos. Pudiendo bloquear el proceso de cobro o pago, dependiendo de la situación que se trate.

D).- Naturaleza y alcance de la toma de decisiones.

Las decisiones serán con base a los antecedentes que marca el manual de procedimientos y la experiencia, dando solución a los acontecimientos adversos que pudieran afectar a la productividad de la empresa y/o al Corporativo Canteras Peninsulares.

IV.- Condiciones Generales de Trabajo.

1) Condiciones Físicas:

El trabajo se desempeña en las oficinas del área de Informática del corporativo, en las empresas del grupo, obras y lugares que se requiera, contando con todos los inmuebles, herramientas y equipos necesarios, para realizar cada una de las funciones ya mencionadas.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 21 de 46



2) Condiciones cognitivas:

Se requiere una gran capacidad tanto en la apertura mental para nuevas ideas, habilidad numérica y facilidad para las negociaciones, que es algo fundamental del puesto para llegar a ciertos acuerdos según las situaciones que se presenten.

3) Psicosociales:

El clima laboral se desarrolla en trabajo en equipo, sumando fuerzas para el logro de los objetivos, se recalca la importancia del compañerismo evitando los conflictos y las faltas de respeto. Es importante para el Corporativo de Canteras Peninsulares, que cada uno de sus colaboradores en las obras, plantas y oficina, se desempeñe con entusiasmo seguridad, eficiencia, eficacia y empuje en la búsqueda de los objetivos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 22 de 46



Analista Programador.

Objetivo del Puesto:

Generar nuevos programas de software para la automatización de procesos en las empresas de Grupo Canteras Peninsulares, así como mantener, optimizar y mejorar los sistemas existentes.

Contenido Funcional:

Este puesto se caracteriza por la obtención de resultados a través del esfuerzo propio. Las responsabilidades claves del trabajo son, la programación, el servicio, mantenimiento, atención a usuarios y solución de problemas de los sistemas.

Contenido de Comportamiento:

El titular del puesto se encuentra bajo presión de cumplir con sus funciones y frecuentemente deberá aplicar esta presión a otros. Debe contar con una mente orientada a la mejora continua y tener preocupación por el desarrollo de sus habilidades. Debe ser positivo y directo aunque a veces debe motivar a otros a través de la persuasión y la generación de entusiasmo. En situaciones de oposición debe actuar independientemente.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 23 de 46



I. Identificación y relaciones

A) Identificación

1. Nombre del puesto: Analista Programador.
2. Número de plazas: 1.
3. Departamento: Informática.

B) Relaciones de autoridad

1. Jefe inmediato: Líder de Proyectos.
2. Subordinados directos: Ninguno.
3. Dependencia funcional: Ninguna.

II. Perfil de puesto

Edad:	23 a 30 años.
Sexo:	Indistinto.
Estado civil:	Indistinto.
Escolaridad mínima:	Carrera técnica.
Escolaridad deseable:	Licenciatura en Informática / Ingeniería en Sistemas o afín.
Experiencia profesional:	2 años.
Experiencia en el puesto:	1 año en programación.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 24 de 46



A).- Capacitación Formal:

- Conocimiento en programación.
- Sistemas administrativos y de producción.
- Desarrollo e implementación de sistemas.
- Conocimiento en base de datos (Normalización E-R Jerarquico et).
- Reportadores.
- Administración y configuración de sistemas.
- Respaldo de sistemas y base de datos (PE).

B).- Competencias:

- Capacidad de concentración.
- Trabajo bajo presión.
- Habilidad de comunicación.
- Trabajo en equipo.
- Habilidad para analizar y documentar.
- Soporte a usuarios para el uso de sistemas (PE).

C).- Actitudes:

- Actitud de servicio.
- Amabilidad.
- Responsabilidad.
- Tolerancia.
- Compromiso.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 25 de 46



III. Funciones y responsabilidades específicas

De manera general se ilustran a continuación las funciones principales del puesto, las cuales no son limitantes de funciones adicionales que por el mismo trabajo u operación surjan y que sean necesario cumplir.

A) Funciones:

Frecuencia

- Analizar procedimientos y controles requeridos (programas) para mejorar el sistema existente en la empresa. Diario
- Levantamiento de requerimientos departamentales para el desarrollo del análisis del sistema. (Manera manual-sistema en desarrollo). Por Evento
- Realización de interfaces con otros sistemas (huella digital a NOI). Por Evento
- Realizar manuales del usuario y manuales del análisis del sistema implementado. Mensual
- Soporte por fallos o factores que no se tomaron en cuenta en el análisis (mejoras al sistema). Por Evento
- Implementación de sistemas en los departamentos requeridos. Por Evento

Funciones Ocasionales

- Organizar documentos relacionados con los resguardos y equipo de informática.
- Atención y soporte a usuarios, cuando Soporte Técnico no se encuentra disponible.
- Reparación de computadoras.

B).- Contactos internos y externos involucrados:

1) Ascendentes:

PUESTO	PARA QUE
Gerentes, Jefes y Coordinadores de la empresas del grupo:	Analizar, revisar e implementar sistemas con base en las necesidades de cada área.

2) Horizontal:

PUESTO	PARA QUE
Programador:	Realizar y consultar detalles de controles y otra información respectivamente.
Personal en General de todas las empresas del grupo:	Analizar, revisar e implementar sistemas con base en las necesidades de cada área.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 26 de 46



3) Descendente:

PUESTO	PARA QUE
Personal en General de todas las empresas del grupo:	Analizar, revisar e implementar sistemas con base en las necesidades de cada área.

4) Externa:

PUESTO	PARA QUE

C).- Consecuencias de funcionamientos inadecuados o pésimos.

El no realizar las funciones generales antes mencionadas o no hacerlas correctamente, podría dar como consecuencia un control inadecuado de los recursos humanos y/o económicos, así como de los documentos, lo que provocaría que no se logren los objetivos establecidos. Pudiendo bloquear el proceso de cobro o pago, dependiendo de la situación que se trate.

D).- Naturaleza y alcance de la toma de decisiones.

Las decisiones serán con base a los antecedentes que marca el manual de procedimientos y la experiencia, dando solución a los acontecimientos adversos que pudieran afectar a la productividad de la empresa y/o al Corporativo Canteras Peninsulares.

IV. Condiciones Generales de Trabajo.

1) Condiciones Físicas:

El trabajo se desempeña en las oficinas del área de Informática del corporativo, en las empresas del grupo, obras y lugares que se requiera, contando con todos los inmuebles, herramientas y equipos necesarios, para realizar cada una de las funciones ya mencionadas.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 27 de 46



2) Condiciones cognitivas:

Se requiere una gran capacidad tanto en la apertura mental para nuevas ideas, habilidad numérica y facilidad para las negociaciones, que es algo fundamental del puesto para llegar a ciertos acuerdos según las situaciones que se presenten.

3) Psicosociales:

El clima laboral se desarrolla en trabajo en equipo, sumando fuerzas para el logro de los objetivos, se recalca la importancia del compañerismo evitando los conflictos y las faltas de respeto. Es importante para el Corporativo de Canteras Peninsulares, que cada uno de sus colaboradores en las obras, plantas y oficina, se desempeñe con entusiasmo seguridad, eficiencia, eficacia y empuje en la búsqueda de los objetivos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 28 de 46



Jefe de Comunicaciones y Soporte Técnico.

Objetivo del Puesto:

Mantener las comunicaciones satelitales, terrestres y comunicaciones internas entre las empresas y obras del grupo en óptimas condiciones, así como los equipos y sistemas (Internet, comunicación de voz sobre IP, conmutadores, telefonía, etc.), así mismo llevar el control sobre equipos de la empresa.

Contenido Funcional:

Este puesto se caracteriza por la obtención de resultados a través del esfuerzo propio y de su equipo de trabajo. Las responsabilidades claves del trabajo son, el servicio y mantenimiento de las comunicaciones y la solución de problemas.

El ambiente de trabajo es relativamente impredecible y en general se llevan a cabo varios proyectos simultáneamente. El puesto exige ser directo en la comunicación y se requiere actuar con rapidez ante el cambio.

Contenido de Comportamiento:

El titular del puesto se encuentra bajo presión de cumplir con sus funciones y frecuentemente deberá aplicar esta presión a otros. Debe contar con una mente orientada a la mejora continua y tener preocupación por el desarrollo de las habilidades del personal. Debe ser positivo y directo aunque a veces debe motivar a otros a través de la persuasión y la generación de entusiasmo. En situaciones de oposición debe actuar independientemente.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 29 de 46



I. Identificación y relaciones

A) Identificación

1. Nombre del puesto: Jefe de Comunicaciones y Soporte Técnico.
2. Número de plazas: 1.
3. Departamento: Informática.

B) Relaciones de autoridad

1. Jefe inmediato: Gerente Corporativo de Informática.
2. Subordinados directos: Coordinador Administrativo de Informática.
Auxiliar Técnico.
3. Dependencia funcional: Ninguno.

II. Perfil de puesto

Edad:	27 a 35 años.
Sexo:	Masculino.
Estado civil:	Casado preferentemenete.
Escolaridad mínima:	Ingeniería en Electrónica y/o Comunicaciones.
Escolaridad deseable:	Post-grado o Maestría en Electrónica y/o Comunicaciones.
Experiencia profesional:	5 años.
Experiencia en el puesto:	2 años como Jefe ó 3 años como Coordinador de Comunicaciones en un grupo de empresas de similar tamaño.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 30 de 46



A) Capacitación Formal:

Telefonía
Comunicaciones vía satélite
Comunicación de voz sobre IP
Servidores
Hardware
Configuración de equipos

B) Competencias:

Trabajo bajo presión
Habilidad mecánica
Uso de herramientas
Trabajo en equipo
Manejo de PC
Capacidad de concentración

C) Actitudes:

Actitud de servicio
Amabilidad
Responsabilidad
Respeto

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 31 de 46



III. Funciones y responsabilidades específicas

De manera general se ilustran a continuación las funciones principales del puesto, las cuales no son limitantes de funciones adicionales que por el mismo trabajo u operación surjan y que sean necesario cumplir.

A) Funciones:

Frecuencia

- Verificar el estado de las comunicaciones satelitales y Terrestres (antenas). Diario
- Verificar comunicación de voz sobre IP (interna y externa). Diario
- Realizar el inventario del equipo de cómputo. Mensual
- Dar entradas y salidas a equipos de cómputo. Por Evento
- Realizar resguardos de equipos y llevar el control. Por Evento
- Apoyar a soporte técnico en atención a usuarios para solución de problemas. Diario
- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo. Por Evento
- Configuración de equipos nuevos antes de entregar a los usuarios. Por Evento
- Elaborar programas de mantenimiento a los equipos de cómputo del corporativo y filiales. Semestral
- Supervisar el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo. Mensual
- Configuración de equipos nuevos a usuarios. Por Evento

Funciones Ocasionales

- Dar de alta a usuarios en el conmutador.
- Dar de alta a cuentas de correo electrónico.

B).- Contactos internos y externos involucrados:

1) Ascendentes:

PUESTO	PARA QUE
<i>Directores y Gerentes de las empresas del grupo:</i>	Mantto. preventivo, correctivo y soporte de máquinas.

2) Horizontales:

PUESTO	PARA QUE
<i>Jefes y Coordinadores de las empresas del grupo:</i>	Mantto. preventivo, correctivo y soporte de máquinas.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 32 de 46



3) Descendentes:

PUESTO	PARA QUE
<i>Personal en General:</i>	Mantto. preventivo, correctivo y soporte de máquinas.

4) Externas:

PUESTO	PARA QUE

C).- Consecuencias de funcionamientos inadecuados o pésimos.

El no realizar las funciones generales antes mencionadas o no hacerlas correctamente, podría dar como consecuencia un control inadecuado de las comunicaciones y documentos, lo que provocaría que no se logren los objetivos establecidos. Pudiendo bloquear el proceso de cobro o pago, dependiendo de la situación que se trate.

D).- Naturaleza y alcance de la toma de decisiones.

Las decisiones serán con base a los antecedentes que marca el manual de procedimientos y la experiencia, dando solución a los acontecimientos adversos que pudieran afectar a la productividad de la empresa y/o al Corporativo Canteras Peninsulares.

IV.- Condiciones Generales de Trabajo.

1) Condiciones Físicas:

El trabajo se desempeña en las oficinas del área de Informática del corporativo, en las empresas del grupo, obras y lugares que se requiera, contando con todos los inmuebles, herramientas y equipos necesarios, para realizar cada una de las funciones ya mencionadas.

2) Condiciones cognitivas:

Se requiere una gran capacidad tanto en la apertura mental para nuevas ideas, habilidad numérica y facilidad para las negociaciones, que es algo fundamental del puesto para llegar a ciertos acuerdos según las situaciones que se presenten.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 33 de 46



3) Psicosociales:

El clima laboral se desarrolla en trabajo en equipo, sumando fuerzas para el logro de los objetivos, se recalca la importancia del compañerismo evitando los conflictos y las faltas de respeto. Es importante para el Corporativo de Canteras Peninsulares, que cada uno de sus colaboradores en las obras, plantas y oficina, se desempeñe con entusiasmo seguridad, eficiencia, eficacia y empuje en la búsqueda de los objetivos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 34 de 46



Coordinador Administrativo de Informática.

Objetivo del Puesto:

Controlar, mantener los sistemas y equipos de cómputo de manera que trabajen adecuada y optimamente, así mismo dar soporte y asesoría a los usuarios. Dar mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, redes y sistemas, cotizar consumibles, accesorios y equipos de computo adecuados a las necesidades y con las especificaciones solicitadas en tiempo y forma, para el trabajo a realizar a los mejores precios y condiciones comerciales.

Contenido Funcional:

Este puesto se caracteriza por la obtención de resultados a través del esfuerzo propio. Las responsabilidades claves del trabajo son, el servicio, mantenimiento, atención a usuarios, sistemas y la solución de problemas.

El ambiente de trabajo es relativamente impredecible y en general se llevan a cabo varios proyectos simultáneamente. El puesto exige ser directo en la comunicación y se requiere actuar con rapidez ante el cambio.

Contenido de Comportamiento:

El titular del puesto se encuentra bajo presión de cumplir con sus funciones y frecuentemente deberá aplicar esta presión a otros. Debe contar con una mente orientada a la mejora continua y tener preocupación por el desarrollo de sus habilidades. Debe ser positivo y directo aunque a veces debe motivar a otros a través de la persuasión y la generación de entusiasmo. En situaciones de oposición debe actuar independientemente.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 35 de 46



I. Identificación y relaciones

A) Identificación

1. Nombre del puesto: Coordinador Administrativo de Informática.
2. Número de plazas: 1.
3. Departamento: Informática.

B) Relaciones de autoridad

1. Jefe inmediato: Jefe de Comunicaciones y Soporte Técnico.
2. Subordinados directos: Ninguno.
3. Dependencia funcional: Ninguna.

II. Perfil de puesto

Edad:	27 a 35 años.
Sexo:	Indistinto.
Estado civil:	Casado (a) preferentemente.
Escolaridad mínima:	Licenciatura o Ingeniería en Sistemas o afin.
Escolaridad deseada:	Post-grado en Informática o afin.
Experiencia profesional:	5 años en puesto similar.
Experiencia en el puesto:	2 años como jefe de Informática o 3 años como coordinador de sistemas en un grupo de similar tamaño.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 36 de 46



A).- Capacitación Formal:

- Ensamblado de equipos de cómputo.
- Funcionamiento de sistemas operativos y configuración.
- Instalaciones telefónicas y eléctricas.
- Ergonomía.
- Instalaciones de red.
- Herramientas de equipos de cómputo y periféricos.

B).- Competencias:

- Manejo de PC.
- Habilidad mecánica.
- Capacidad de concentración.
- Solución de problemas.
- Trabajo bajo presión.
- Trabajo en equipo.

C).- Actitudes:

- Actitud de servicio.
- Responsabilidad.
- Amabilidad.
- Compromiso.
- Disponibilidad.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 37 de 46



III. Funciones y responsabilidades específicas

De manera general se ilustran a continuación las funciones principales del puesto, las cuales no son limitantes de funciones adicionales que por el mismo trabajo u operación surjan y que sean necesario cumplir.

A) Funciones:

	Frecuencia
● Coordinar y verificar la correcta instalación de software en máquinas nuevas.	Por Evento
● Control de consumibles y accesorios.	Diario
● Verificar que se realicen los respaldos diarios del sistema.	Diario
● Hacer y controlar los inventarios de los consumibles.	Semanal
● Coordinación de Mantenimiento correctivo a través de proveedores (Garantías y reparaciones).	Por Evento
● Verificar el funcionamiento de los sistemas.	Diario
● Altas, bajas y cambios a usuarios (privilegios).	Por Evento
● Cotizar equipo de cómputo, periféricos y consumibles.	Por Evento
● Dar soporte técnico a todas las empresas de Gpo. Canteras Peninsulares.	Por Evento
● Realizar respaldos de grabación de cámaras.	Diario
● Realizar compra de los insumos y equipos en tiempo y forma.	Por Evento
● Autorización de aditivas, previa aprobación de Costos.	Por Evento

Funciones ocasionales:

- Tendido de cable de red.
- Trámite para pago a proveedores.

B).- Contactos internos y externos involucrados:

1) Ascendentes:

PUESTO	PARA QUE
<i>Gerentes del grupo:</i>	Brindar soporte, asesoría y control de equipos.
<i>Superintendentes y Administradores de obra:</i>	Brindar soporte, asesoría y control de equipos.
<i>Gerente de Informática:</i>	Cordinación, informes y planeación

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 38 de 46



2) Horizontales:

PUESTO	PARA QUE
<i>Jefes y Coordinadores de las empresas del grupo:</i>	Brindar soporte, asesoría y control de equipos.

3) Descendentes:

PUESTO	PARA QUE
<i>Auxiliares, asistentes y usuarios en general de los departamentos del grupo:</i>	Brindar soporte, asesoría y control de equipos.

4) Externas:

PUESTO	PARA QUE
<i>Proveedores:</i>	Solicitar cotizaciones, comprar garantías, pedir asesorías, realizar investigaciones de mercado.

C).- Consecuencias de funcionamientos inadecuados o pésimos.

El no realizar las funciones generales antes mencionadas o no hacerlas correctamente, podría dar como consecuencia un control inadecuado de los recursos informáticos y/o equipos, así como de los documentos, lo que provocaría que no se logren los objetivos establecidos.

D).- Naturaleza y alcance de la toma de decisiones.

Las decisiones serán con base a los antecedentes que marca el manual de procedimientos y la experiencia, dando solución a los acontecimientos adversos que pudieran afectar a la productividad de las empresas y/o del Corporativo Canteras Peninsulares.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 39 de 46



IV. Condiciones Generales de Trabajo.

1) Condiciones Físicas:

El trabajo se desempeña en las oficinas del área de Informática del corporativo, en las empresas del grupo, obras y lugares donde se requiera, contando con los inmuebles, herramientas y equipos necesarios para realizar cada una de las funciones ya mencionadas.

2) Condiciones cognitivas:

Se requiere una gran capacidad tanto en la apertura mental para nuevas ideas, habilidad numérica y facilidad para las negociaciones, que es algo importante del puesto para llegar a ciertos acuerdos según las situaciones que se presenten.

3) Psicosociales:

El clima laboral se desarrolla en trabajo en equipo, sumando fuerzas para el logro de los objetivos, se recalca la importancia del compañerismo evitando los conflictos y las faltas de respeto. Es importante para el Corporativo de Canteras Peninsulares, que cada uno de sus colaboradores en las obras, plantas y oficinas, se desempeñe con entusiasmo, seguridad, eficiencia, eficacia y empuje en la búsqueda de los objetivos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 40 de 46



Auxiliar Técnico.

Objetivo del Puesto:

Encargado de mantener los equipos de cómputo de manera que trabajen adecuada y optimamente, así mismo dar soporte y ayuda a los usuarios. Dar mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.

Contenido Funcional:

Este puesto se caracteriza por la obtención de resultados a través del esfuerzo propio. Las responsabilidades claves del trabajo son, el servicio, mantenimiento, atención a usuarios, sistemas y la solución de problemas en donde sea necesario.

El ambiente de trabajo es relativamente impredecible y en general se llevan a cabo varios proyectos simultáneamente. El puesto exige ser directo en la comunicación y se requiere actuar con rapidez ante el cambio.

Contenido de Comportamiento:

El titular del puesto en ocasiones se encuentra bajo presión de cumplir con sus funciones. Debe contar con una mente orientada a la mejora continua y tener preocupación por el desarrollo de las habilidades del personal. Debe ser positivo y directo. En situaciones de oposición debe actuar independientemente.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 41 de 46



I. Identificación y relaciones

A) Identificación

1. Nombre del puesto: Auxiliar Técnico.
2. Número de plazas: 1.
3. Departamento: Informática.

B) Relaciones de autoridad

1. Jefe inmediato: Jefe de Comunicaciones y Soporte Técnico.
2. Subordinados directos: Ninguno.
3. Dependencia funcional: Ninguna.

II. Perfil de puesto

Edad:	18 a 30 años.
Sexo:	Indistinto.
Estado civil:	Indistinto.
Escolaridad mínima:	Carrera técnica.
Escolaridad deseable:	Pasante de Licenciatura en Informática / Ingeniería en Sistemas o afín.
Experiencia profesional:	2 años.
Experiencia en el puesto:	1 año en puesto similar.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 42 de 46



A).- Capacitación Formal:

- Computación.
- Ensamblado de equipos de cómputo.
- Herramientas de equipos de cómputo.
- Redes.

B).- Competencias:

- Trabajo bajo presión.
- Habilidad mecánica.
- Uso de herramientas.
- Manejo de PC.
- Capacidad de concentración.
- Trabajo en equipo.

C).- Actitudes:

- Actitud de servicio.
- Amabilidad.
- Responsabilidad.
- Respeto.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 43 de 46



III. Funciones y responsabilidades específicas

De manera general se ilustran a continuación las funciones principales del puesto, las cuales no son limitantes de funciones adicionales que por el mismo trabajo u operación surjan y que sean necesario cumplir.

A) Funciones:

- Instalar sistemas y programas (utilerías, antivirus, enkontrol, etc.).
- Instalar y configurar equipos.
- Realizar Cableado estructurado de red.
- Reinstalar software (sistemas Operativos).
- Brindar soporte y ayuda a usuarios.
- Configurar impresoras personales y en red.
- Dar soporte técnico a otras empresas del grupo.

Frecuencia

Diario

Diario

Por Evento

Por Evento

Diario

Diario

Por Evento

B).- Contactos internos y externos involucrados:

1) Ascendentes:

PUESTO	PARA QUE
<i>Jefe de Comunicaciones:</i>	Recibir instrucciones y entregar reportes de actividades.
<i>Gerente de Informática:</i>	Informes y reportes especiales (ocasional).
<i>Gerentes, jefes y coordinadores del todo el grupo:</i>	Dar soporte técnico y mantto. a los equipos asignados.

2) Horizontales:

PUESTO	PARA QUE
<i>Personal en General:</i>	Dar soporte técnico, apoyo y mantto a los equipos.

3) Descendentes:

PUESTO	PARA QUE
<i>Personal en General:</i>	Dar soporte técnico, apoyo y mantto a los equipos.

4) Externas:

PUESTO	PARA QUE

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 44 de 46



C).- Consecuencias de funcionamientos inadecuados o pésimos.

El no realizar las funciones generales antes mencionadas o no hacerlas correctamente, podría dar como consecuencia un control inadecuado de los recursos informáticos, así como de los equipos, lo que provocaría que no se logren los objetivos establecidos.

D).- Naturaleza y alcance de la toma de decisiones.

Las decisiones serán con base a los antecedentes que marca el manual de procedimientos y la experiencia, dando solución a los acontecimientos adversos que pudieran afectar a la productividad de la empresa y/o al Corporativo Canteras Peninsulares.

IV. Condiciones Generales de Trabajo.

1) Condiciones Físicas:

El trabajo se desempeña en las oficinas del área de Informática del corporativo, en las empresas del grupo, obras y lugares que se requiera, contando con todos los inmuebles, herramientas y equipos necesarios, para realizar cada una de las funciones ya mencionadas.

2) Condiciones cognitivas:

Se requiere una gran capacidad tanto en la apertura mental para nuevas ideas, habilidad numérica y facilidad para las negociaciones, que es algo fundamental del puesto para llegar a ciertos acuerdos según las situaciones que se presenten.

3) Psicosociales:

El clima laboral se desarrolla en trabajo en equipo, sumando fuerzas para el logro de los objetivos, se recalca la importancia del compañerismo evitando los conflictos y las faltas de respeto. Es importante para el Corporativo de Canteras Peninsulares, que cada uno de sus colaboradores en las obras, plantas y oficina, se desempeñe con entusiasmo seguridad, eficiencia, eficacia y empuje en la búsqueda de los objetivos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 45 de 46



CONTROL DE CAMBIOS EN EL MANUAL ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE INFORMÁTICA.

Control de cambios.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Ismael López Espinosa. Coordinador de Procesos.	Ing. Manuel Solís Herrera. Gerente Corporativo de Informática.	Lic. Benjamin Paredes Camino. Director Administrativo.
	Copia Controlada No.....	Página 46 de 46