

1. Datos de Identificación

Institución: Empresa Pública Municipal de Movilidad de Machala	Macro proceso / Proceso: Gestión de Tecnología Informática.
Puesto: Analista de Soporte Técnico Informático	Subproceso – Área: Gestión de Tecnología Informática.
Nivel: Profesional	Código: 4.4.5.5.011.03
Rol del Puesto: Ejecución de Procesos de Apoyo	Grupo Ocupacional: SP5

2. Misión del Puesto

Brindar soporte técnico informático a las diferentes áreas de la empresa.

3. Actividades del Puesto

Actividades del Puesto	F	CO	CM	Total
Desarrolla y ejecuta soluciones de incidentes en los sistemas informáticos.	5	4	5	25
Brinda soporte técnico oportuno, priorizando los requerimientos en función de las necesidades institucionales para cumplir con los productos y servicios que brinda la empresa.	5	4	4	21
Realiza las instalaciones y configuraciones del hardware y software.	4	3	4	16
Colabora con el mantenimiento preventivo y correctivo del hardware y software.	3	3	3	12
Conforma comisiones para recepción y análisis de ofertas técnicas, así como para la recepción de bienes y servicios, de acuerdo con la delegación asignada.	1	3	3	10
Emite información o informes técnicos para entes de control, áreas requirentes, jefe inmediato y otros, sobre el cumplimiento de indicadores y planes de acción, reporte de actividades y demás requerimientos que le sean formulados.	2	2	3	8
Ejecuta las demás actividades asignadas por su jefe inmediato.	2	2	2	6

4. Interfaz del Puesto

Actividades Esenciales	Interfaz
Desarrolla y ejecuta soluciones de incidentes en los sistemas informáticos.	• Usuarios • EPMM
Brinda soporte técnico oportuno, priorizando los requerimientos en función de las necesidades institucionales para cumplir con los productos y servicios que brinda la empresa.	• EPMM
Realiza las instalaciones y configuraciones del hardware y software.	• EPMM

5. Conocimientos Requeridos

Actividades Esenciales	Conocimientos
Desarrolla y ejecuta soluciones de incidentes en los sistemas informáticos.	Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización, Ley Orgánica de Empresas Públicas, Ley Orgánica de Servicio Público, Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, Reglamento a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de contratación pública, Ley de Seguridad Social, Código de Trabajo, Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, Ordenanzas y Acuerdos Ministeriales, demás leyes, reglamentos y normas vigentes.
Brinda soporte técnico oportuno, priorizando los requerimientos en función de las necesidades institucionales para cumplir con los productos y servicios que brinda la empresa.	
Realiza las instalaciones y configuraciones del hardware y software.	

6. Instrucción Formal Requerida

Nivel de Instrucción Formal	Título Requerido	Área de Conocimientos
Profesional	Ingeniero en Sistemas	Sistemas, Telecomunicaciones, Telemática-Electrónica o afines

7. Experiencia Laboral Requerida

Dimensiones de Experiencia	Detalle
Tiempo de experiencia	2 años
Especificidad de la experiencia	Específica
Contenido de la experiencia	Desempeño de puestos de trabajo o actividades de soporte de usuarios, manejo de herramientas informáticas.

8. Competencias Técnicas (específicas) Requeridas

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Comprobación	Realiza pruebas y ensayos de naturaleza compleja para comprobar si un nuevo sistema, equipo o procedimiento técnico - administrativo, funcionará correctamente. Identifica claramente los errores y propone los correctivos		X	
Juicio y toma de decisiones	Toma decisiones de complejidad media sobre la base de sus conocimientos, de los productos o servicios de la unidad o proceso organizacional, y de la experiencia previa.		X	
Detección de averías	Identifica el circuito causante de una falla eléctrica o de equipos o sistemas de operación compleja.		X	
Instalación.	Instala cableados y equipos sencillos.		X	
Reparación.	Repara los daños de maquinarias, equipos y otros, realizando una inspección previa.		X	

9. Competencias / Habilidades Conductuales (Generales)

Destrezas	Definición	Relevancia		
		Alta	Media	Baja
Trabajo en equipo	Coopera. Participa activamente en el equipo, apoya las decisiones. Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás. Comparte información.		X	
Orientación de servicio	Identifica las necesidades del cliente interno o externo; En ocasiones se anticipa a ellos, aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.		X	
Orientación a los resultados	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.		X	
Conocimiento del entorno organizacional	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la institución, con un sentido claro de lo que es influir en la institución.		X	
Iniciativa	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas potenciales. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.		X	
Aprendizaje continuo	Mantiene su formación técnica. Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.		X	
Relaciones Humanas	Construye relaciones tanto dentro como fuera de la institución que le proveen información. Establece un ambiente cordial con personas desconocidas, desde el primer encuentro.		X	
Actitud al cambio	Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o las personas. Decide qué hacer en función de la situación.		X	

10. Requerimientos de Selección y Capacitación

Conocimiento / Destreza	Requerimiento de	
	Selección	Capacitación
CONOCIMIENTOS		
Mantenimiento y reparación de equipo informático	X	X
Infraestructura de TI	X	X
Sistemas operativos	X	
INSTRUCCIÓN FORMAL		
Ingeniero	X	
CONTENIDO DE LA EXPERIENCIA		
Desempeño de puestos de trabajo o actividades de soporte de usuarios, manejo de herramientas informáticas.	X	
COMPETENCIAS TÉCNICAS		
Reparación	X	
Comprobación		X
Instalación.	X	
COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
Trabajo en equipo	X	X
Orientación de servicio	X	X
Orientación a los resultados	X	X
Conocimiento del entorno organizacional		X
Iniciativa	X	
Aprendizaje continuo	X	



**MANUAL DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y
CLASIFICACIÓN DE PUESTOS
EPMMP**

Relaciones Humanas	X	X
Actitud al cambio	X	