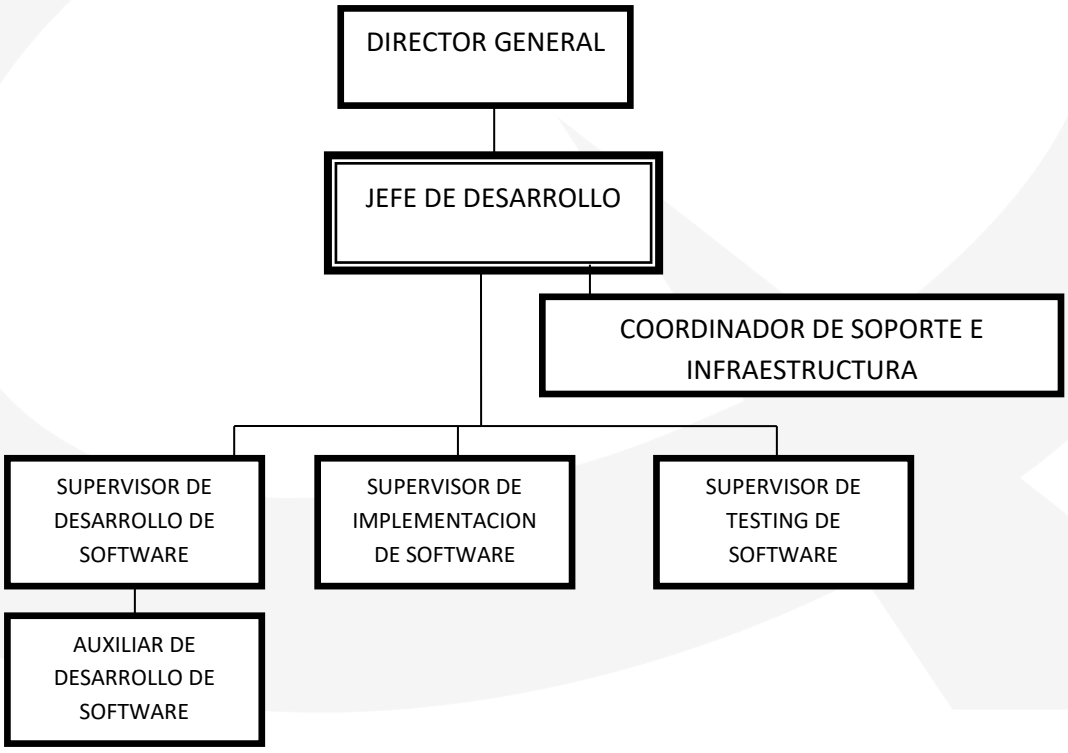
JEFE DE INFRAESTRUCTURA

Departamento:	Tecnologías de Información	**Fecha:**	ENERO 2021
Jefe Inmediato:	Gerente General	**Elaboró:**	Sandra Aurora Martínez

Objetivo del Puesto
Garantizar o velar por la correcta instalación, mantenimiento y funcionamiento de todos los recursos tecnológicos, y por la entrega efectiva, oportuna y continua de servicios de soporte técnico y de usuario a las diferentes áreas de la empresa, manteniendo un enfoque de calidad, trabajo en equipo y servicio al cliente.

ORGANIGRAMA



Resultados
• Garantizar el servicio de sistema en tiendas.

- Proporcionar las herramientas adecuadas referentes al sistema y tecnología para el área administrativa y operativa.

Actividades
1. Supervisar que los sistemas y equipos estén funcionando adecuadamente. 2. Supervisar el personal a su cargo. 3. Facilitar los requerimientos de soporte a sistemas de todas las áreas tanto administrativas como operativas. 4. Contactar y evaluar proveedores de equipo de sistemas y conectividad. 5. Gestionar el pago a proveedores de infraestructura. 6. Seguimiento de actividades relacionadas con los proyectos emanados del área de Desarrollo. 7. Promover el uso de tecnología como habilitador fundamental de los procesos de la organización. 8. Asignar y evaluar semanalmente las actividades del personal de infraestructura. 9. Revisar semanalmente la atención de los requerimientos de usuarios y tiendas. 10. Revisar semanalmente el avance de proyectos en conjunto con la Jefatura de Desarrollo. 11. Elaborar y presentar mensualmente los resultados de infraestructura y avance de proyectos ante el Sub-comité. 12. Elaborar anualmente el presupuesto del área de infraestructura y administrarlo. 13. Realizar la renovación de pólizas de mantenimiento de infraestructura. 14. Realizar la renovación de arrendamiento de equipo de cómputo, servidores y telecomunicaciones. 15. Analizar las tendencias de tecnología aplicables a la empresa. Buscar tecnología atractiva para que el cliente mantenga su preferencia en la empresa. 16. Definir planes de contingencia que cubran los riesgos e imprevistos inherentes al área. 17. Participar en cursos de capacitación organizados por la compañía.

Relaciones Internas	Propósito
Jefe de Desarrollo	Implementación oportuna de proyectos.
Gerencia Administrativa	Autorización de gastos e inversiones.
Operaciones	Atención a requerimientos en tiendas. Implementación de nuevas tecnologías.
Recursos Humanos	Alta de comisionistas y bosquejo de comisiones, Alta y baja de usuarios. Capacitación.
Contabilidad	Disponibilidad de información en tiempos requeridos
Comisariato	Disponibilidad del sistema
Todos los departamentos	Atención de problemas de sistemas
Relaciones Externas	**Propósito**
Proveedores	Negociación de productos tecnológicos y servicios
Dependencias Gubernamentales	Solicitud de servicios

PERFIL DEL PUESTO

CARACTERÍSTICAS GENERALES Y EXPERIENCIA

Edad: De 30 a 35 años
Sexo: Indistinto
Estado Civil: Indistinto

Escolaridad: Licenciatura o Ingeniería.
Especialidad: Sistemas computacionales.
Experiencia: 5 años de experiencia en infraestructura, equipo de cómputo, telecomunicaciones y seguridad informática.

CONOCIMIENTOS

- Dominio de varios lenguajes de programación (Java, Delphi, .NET como mínimo)
- Conocimiento medio-avanzado de motor de BD (SQL Server como mínimo)
- Medio-Avanzado de nivel de Ingles
- Trabajo en equipo
- Paradigmas de programación

DOMINIO DE COMPETENCIAS

COMPETENCIA	NIVEL	DESCRIPCIÓN
Capacidad de Análisis	Nivel 5	Analizar periódicamente resultados. Seguir de forma periódica el cumplimiento de los objetivos de su unidad funcional, las causas de las desviaciones, relaciones lógicas para generar posibles soluciones.
Planificación y Control	Nivel 5	Definir y ejecutar planes de acción, a partir de objetivos concretos referidos a su Unidad funcional. Establecer plazos y prioridades de actividades a desarrollar, fijar responsabilidades y establecer las acciones correctoras, anticipándose a dificultades potenciales.
Gestión de Recursos	Nivel 5	Fijar prioridades en la utilización de los recursos puestos a su disposición.
Rigor Profesional	Nivel 5	Trabajar con sentido de la precisión no dejando “ningún cabo suelto”. Se esfuerza en controlar todos los factores que inciden en una situación.
Sentido de Efectividad	Nivel 5	Realizar esfuerzos para mejorar los resultados que se esperan de su puesto de trabajo. Busca y propone nuevas alternativas para mejorar los resultados y la eficacia prevista en su gestión.
Toma de Decisiones	Nivel 5	Decidir sobre hechos probados. El riesgo

		puede ser subsanado fácilmente, Elegir la solución más correcta según la norma establecida o sobre hechos ya probados o contratados. El superior jerárquico supervisa la solución propuesta.
Trabajo en Equipo	Nivel 5	Compartir la información. Mantener a los demás miembros del grupo informados de los temas que afecten al mismo, compartiendo con ellos toda la información que el grupo demande.
Comunicación Interpersonal	Nivel 5	Compartir información. Mostrar actitud abierta a intercambiar información y puntos de vista.
Impacto e Influencia	Nivel 5	Argumentar y calcular el impacto de las palabras y acciones. Elaborar argumentos o puntos de vista teniendo en cuenta los intereses del interlocutor.
Negociación	Nivel 5	Negociar entre grupos afines dentro de la empresa. Identificar sus necesidades o las de su equipo, así como las de los otros. Acercar posturas y buscar la cooperación y compromisos bilaterales.
Sensibilidad hacia el cliente	Nivel 5	Comprometerse en la satisfacción y demanda de los clientes y mantener comunicación permanente con los mismos. Asumir responsabilidad personal en la prestación de servicios al cliente y solucionar posibles errores con rapidez y eficacia.
Interactuar/ Interrelacionarse	Nivel 5	Mantener relaciones dentro del trabajo. Mantener contactos relacionados con el trabajo y las exigencias del mismo.
Visión Empresarial	Nivel 5	Reaccionar positivamente ante los cambios del entorno. Aprovechar las oportunidades de negocio surgidas en el desarrollo normal de su trabajo poniéndolo en conocimiento de su superior jerárquico. Siendo receptivo ante las innovaciones que se producen en su entorno más inmediato.
Liderazgo	Nivel 5	Promover la comunicación. Actuar de forma empática. Analizar con sus colaboradores los objetivos a lograr y supervisar al final los resultados alcanzados por ellos. Detectar en los colaboradores los puntos fuertes y áreas de mejora. Agradecer la dedicación al trabajo.
Sensibilidad Organizacional	Nivel 5	Sintonizar con los objetivos y planes de su unidad funcional. Mostrar actitud de colaboración con los planes y políticas

		emanadas de las directrices de sus superiores. Interesado por lo que dice y hace la empresa en el exterior.
Pensamiento Creativo	Nivel 5	Introducir acciones de mejora en los servicios que presta. Esto supone una repercusión y aplicación en su ámbito de trabajo, siendo también extrapolable a otras actividades o servicios afines en la empresa.
Gestión de Conflictos	Nivel 5	Buscar soluciones integradoras. Lograr que ambas partes cedan en alguno de sus planteamientos, problemas o enfoques, de manera que resulte aceptado por los implicados. Los intereses en juego afectan a los objetivos de la unidad funcional.
Autodesarrollo	Nivel 5	Dedicar esfuerzos al propio desarrollo profesional. Plantearse planes de acción personales que supongan una mejora en su desempeño.
Automotivación	Nivel 5	Controlar el estrés con efectividad. Mantener la resistencia en condiciones constantes de estrés.
Disponibilidad	Nivel 5	Adaptar su comportamiento. Decidir qué comportamientos seguir en función de la situación concreta que se produzca.
Autoconfianza	Nivel 5	Actuar y tomar decisiones. Apoyado en la capacidad de afrontar los retos a pesar de la oposición o críticas de los otros.

La Descripción de Puesto es enunciativa más no limitativa, describe lo que se espera de la posición en la Organización. El Perfil de puesto indica los requisitos mínimos indispensables para realizar la función y actividades descritas.

ELABORO	REVISO	AUTORIZÓ
RECURSOS HUMANOS	OCUPANTE	JEFE INMEDIATO

ELABORACIÓN	REVISIÓN	Vo. Bo.	AUTORIZACIÓN
RECLUTAMIENTO Y CAPACITACIÓN	JEFE DE PERSONAL	JEFE INMEDIATO	RH FOOQUE