



PERFIL DE PUESTO

Asistente de Soporte

Código: **PPT-SIS-003**
Versión: **03**
Fecha: **09/08/2022**
Aprobado: **GG**
Página: **1 de 3**

GRUPO OCUPACIONAL	STAFF	AREA	SISTEMAS
<h1>ASISTENTE DE SOPORTE</h1>			
	PUESTO	NOMBRE	FECHA
ELABORADO POR:	Asistente de Calidad	Rubi Ramos	09/08/2022
REVISADO POR:	Supervisor(a) de RR.HH.	Julissa Quiroz	09/08/2022
REVISADO POR:	Jefe de Sistemas	Erwin Velasquez	09/08/2022
APROBADO POR:	Gerente General	Giovanni Klein	09/08/2022

	PERFIL DE PUESTO	Código: PPT-SIS-003
	Asistente de Soporte	Versión: 03 Fecha: 09/08/2022 Aprobado: GG Página: 2 de 3

1. OBJETIVOS DEL PUESTO

- 1.1. Se encarga de coordinar/asignar la atención al usuario a través del software Help Desk.
- 1.2. Realiza soporte del día a día en los temas de Hardware y Software.

2. FUNCIONES ASIGNADAS

DEL SOPORTE/MANTENIMIENTO

- 2.1. Efectuar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de soporte informático, o en su defecto, coordinar con terceros para la realización de dicho mantenimiento.
- 2.2. Supervisar el adecuado funcionamiento de servidores de red, servicios de comunicación y equipos de cómputo.
- 2.3. Supervisar y capacitar al personal de la Empresa, respecto al uso adecuado de servicios y recursos informáticos y de comunicaciones.
- 2.4. Configurar equipos de cómputo y llevar estadísticas de ocurrencias y fallas en los equipos.
- 2.5. Efectuar el control de licencia del software adquirido, así como el inventario de equipos de la Organización.
- 2.6. Realizar y verificar el Backup y Restore de la información de la Organización.
- 2.7. Administrar los recursos y usuarios de la red.
- 2.8. Establecer y ejecutar el cronograma para la generación de copias de respaldo de la información.
- 2.9. Cumplir con el reglamento, las políticas, los procedimientos y demás disposiciones establecidas por la Organización.
- 2.10. No involucrarse en actividades ilícitas como el soborno.

DE LAS MEJORAS

- 2.11. Elaborar propuestas de adquisición de equipos: Características técnicas, justificación de la compra y el cuadro comparativo considerando por lo menos tres proveedores.
- 2.12. Evaluar nuevas versiones de software.
- 2.13. Proponer políticas de seguridad de la red.
- 2.14. Proponer alternativas de mejora relacionadas a los procedimientos de trabajo en materia de soporte técnico y comunicaciones.
- 2.15. Otras funciones del campo de su competencia que le sean asignadas por el Jefe de Sistemas.

3. RELACIONES DE PUESTO

- 3.1. El puesto depende y reporta : Supervisor(a) de Sistemas
- 3.2. El puesto tiene autoridad con : Ninguno
- 3.3. Comunicaciones externas : Principalmente nuestros clientes

4. REQUISITOS DE COMPETENCIA DEL PUESTO

Debe cumplir con los siguientes requisitos:

4.1. Educación

4.1.1. Mínimo

- a. Secundaria completa

4.1.2. Deseada

- a. Técnico o superior en informática

4.2. Formación

- a. Conocimientos en configuración de equipos para redes, instalación de software

	PERFIL DE PUESTO	Código: PPT-SIS-003
	Asistente de Soporte	Versión: 03 Fecha: 09/08/2022 Aprobado: GG Página: 3 de 3

En el caso que el postulante no evidencie con documentación sus competencias en el uso de office, idioma inglés u otro. La organización designará internamente un personal con las debidas competencias para que valide sus conocimientos en los rubros necesarios.

4.3. Experiencia

- a. Experiencia mínima de 01 año en el puesto o similares.

4.4. Habilidades

- a. Definidas en la evaluación de desempeño