



## 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
<b>ELABORADO POR:</b>	Asistente de Calidad	Rubi Ramos	09/08/2022
<b>REVISADO POR:</b>	Supervisor(a) de RR.HH.	Julissa Quiroz	09/08/2022
<b>REVISADO POR:</b>	Jefe de Sistemas	Erwin Velasquez	09/08/2022
<b>APROBADO POR:</b>	Gerente General	Giovanni Klein	09/08/2022

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

## 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

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

***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