



PERFIL DE PUESTO

Asistente de Soporte

Código: **PPT-SIS-003**
Versión: **02**
Fecha: **02/11/2020**
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	05/11/2020
REVISADO POR:	Supervisor(a) de RR.HH.	Julissa Quiroz	05/11/2020
REVISADO POR:	Coordinador de Sistemas	Erwin Velasquez	05/11/2020
APROBADO POR:	Gerente General	Giovanni Klein	05/11/2020

La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA, se deberá validar la edición en el Blog de CCLi; el mal uso del presente documento será considerado como una falta grave, cuya sanción será la indicada en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa para este tipo de faltas.

	PERFIL DE PUESTO	Código: PPT-SIS-003
	<i>Asistente de Soporte</i>	Versión: 02 Fecha: 02/11/2020 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**

	PERFIL DE PUESTO	Código: PPT-SIS-003
	<i>Asistente de Soporte</i>	Versión: 02 Fecha: 02/11/2020 Aprobado: GG Página: 3 de 3

4.1.2. Deseada

a. Técnico o superior en informática

4.2. Formación

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

4.3. Experiencia

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

4.4. Habilidades

- a. Definidas en la evaluación de desempeño