



PERFIL DE PUESTO

Asistente de Soporte

Código: **PPT-SIS-003**
Versión: **02**
Fecha: **05/11/2020**
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: 05/11/2020 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: 05/11/2020 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