

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL COORDINADOR DE SOPORTE TECNICO

I.- TITULO DEL CARGO

- COORDINADOR DE SOPORTE TECNICO

II.- UBICACIÓN DEL CARGO

- Área : Sistemas

III.- RELACIONES JERARQUICAS

- Reporta a : Jefe de Sistemas
- Supervisa a : Personal de Soporte Técnico

IV.- OBJETIVO DEL PUESTO

- Mantener la operatividad de la red y los sistemas de cómputo de la Empresa, con el fin de garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos informáticos y de telecomunicaciones utilizados por el personal del Grupo Empresarial.

V.- FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Realizar la administración y soporte de la red y de los servidores con que cuenta la Empresa, vigilando constantemente su óptimo funcionamiento.
2. Garantizar la seguridad de las principales bases de datos, archivos y demás información crítica para el correcto funcionamiento de la empresa realizando los "back up" de las computadoras de todas las jefaturas quincenalmente y de las demás computadoras en general mensualmente aplicando sistemas de almacenamiento que garanticen una óptima custodia de toda la información del Grupo Empresarial.
3. Autorizar en el servidor los permisos correspondientes a los Usuarios según autorice la jefatura inmediata de cada área.

4. Mantener bajo su custodia las claves de los servidores.
5. Ingresar las claves de los servidores cuando exista la necesidad comprobada de ingresar a los servidores.
6. Garantizar que todos los servidores del Grupo Empresarial (servidor de datos, servidor del sistema de planillas, servidor de correo) estén ubicados en adecuadas condiciones de ambiente; que garantice su óptimo funcionamiento y seguridad; resguardando así toda la información de la Empresa.
7. Garantizar que todas las claves de las cuentas de correo electrónico corporativo sean cambiadas mensualmente por los jefes de área. Cada jefe de área debe contar con su clave.
8. Garantizar que todas las claves de Windows de los Jefes de Area sean cambiadas; ésto también es responsabilidad de cada Jefe de Area.
9. Emitir conformidad del hardware y del software adquiridos por la empresa, efectuando las pruebas correspondientes.
10. Elaborar y hacer cumplir el "Plan de Mantenimiento Preventivo" de las computadoras, impresoras y demás terminales con que cuente el grupo, previendo que dicho mantenimiento se realice en forma periódica, programada; emitiendo el informe respectivo a su Jefatura.
11. Asignar a cada personal de Soporte Técnico las actividades de "Mantenimiento Correctivo" y reparación de PCs, cuidando de cumplir con los requerimientos de las áreas, considerando la importancia y urgencia de los problemas de cada máquina.
12. Garantizar que todo el personal a su cargo atienda todos los requerimientos de los Usuarios en cuanto a la absolución de consultas o solución de problemas con el software y/o hardware y cumplir con el rol de Personal de Soporte Técnico cuando así se considere necesario.
13. Elaborar y hacer cumplir al personal a su cargo con la Programación de Inventario de los equipos informáticos existentes en la Empresa, a fin de contar con información que permita la rápida identificación del problema y necesidades de reparación de los equipos de cada área.
14. Supervisar la constante actualización del Inventario del software con que cuenta cada máquina de las áreas y su correspondencia con las necesidades de trabajo de cada una.
15. Llevar el control de las áreas y personas que deben tener acceso a internet, corroborando que únicamente las áreas autorizadas cuenten con éste servicio.

16. Asesorar en la determinación de las características y/o accesorios requeridos para la adquisición de nuevos equipos de acuerdo a las necesidades del área solicitante.
17. Velar que todo el personal a su cargo cumpla con el registro de todos los datos en el formato de Informe de reparación de PCs en Sede y Salas, el cual contiene nombre de usuario, el problema que se sucitó, observaciones, la solución y si hubiera algún cambio de pieza, siendo firmado por el usuario y en caso de sala por el encargado de la PC, una vez dado el VºBº de dicha reparación.
18. Proponer al Jefe inmediato la actualización de sistemas operativos y adquisición de software que optimicen los recursos y hagan más eficiente la gestión informática.
19. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
20. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

VI.- DISPOSICIONES GENERALES

1. Tener en cuenta que está prohibido llevarse información en CD, diskettes, escritos u otros medios relacionados a las actividades de su área, sin la autorización de su Jefatura.
2. Informar a su Jefe inmediato de las ocurrencias que se hayan suscitado o sobre asuntos inherentes a su cargo, con eficiencia y oportunidad para una adecuada "Toma de Decisiones".
3. Tener en cuenta que está terminantemente prohibido el ingreso de computadoras portátiles a la empresa si no cuentan con la autorización de la Gerencia General; así mismo éstas no deben ser conectadas a la red de la Empresa.
4. Utilizar los medios de comunicación telefónicos, Internet, correo electrónico y chat exclusivamente para la ejecución de sus funciones.
5. Tener en consideración que está prohibido instalar software, programas de cómputo, bajar música o cualquier información de Internet, que sea de interés personal y chatear en las computadoras, sin autorización de la Jefatura superior.
6. Cumplir con el Reglamento Interno de Trabajo y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la empresa.
7. Cumplir con los horarios establecidos, registrando su ingreso y salida del Centro de Trabajo de acuerdo con los Sistemas de Control dispuestos por la empresa.
8. Acudir al Centro de Trabajo vestido formalmente, estando prohibido usar ropa sport a excepción de los días sábados.