

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES SOPORTE TECNICO	MOF-SISTEMAS-004
--	---	------------------

I. TITULO DEL CARGO : SOPORTE TECNICO

II. UBICACION DEL CARGO

Área : Sistemas

III. RELACIONES JERÁRQUICAS

Reporta a : Coordinador de Soporte Técnico

Supervisa a : No ejerce supervisión directa

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 GENERALES

1. Cumplir las normas y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias.
2. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la Empresa.
3. Informar de manera inmediata al Jefe del Área las ocurrencias o incidentes que se hayan suscitado sobre asuntos inherentes a su cargo, con oportunidad y eficiencia para su evaluación y toma de medidas.
4. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
5. Apoyar en la limpieza y orden del espacio asignado.
6. Asistir de manera obligatoria a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado.
7. Participar activamente en la página de Personas Network y Salones Network.
8. Mantener en absoluta reserva y confidencialidad el código de usuario asignado para el uso de salones Network, haciéndose responsable de toda información que se envíe por medio de esta cuenta.
9. Participar en el concurso Ganando con Imaginación en Salones Network asunto Planes Gerenciales – Perú – Administradores Destacados de la semana correspondiente, cada vez que sea nombrado jurado del concurso, debiendo leer, analizar e interactuar activamente con los Administradores y/o personal encargado de sala sobre las participaciones publicadas respecto a

Documento elaborado por la Unidad de Organización y Métodos del Área de Capacitación y Desarrollo	VERSIÓN 01	FECHA DE VIGENCIA Diciembre 2012	Página 1 de 4
---	---------------	-------------------------------------	---------------

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES SOPORTE TECNICO	MOF-SISTEMAS-004
--	---	------------------

cualquier tema designado para concursar en la semana y emitir individualmente un comentario motivador respecto a la participación y su calificación asignando la cantidad de 1 a 5 estrellas que considere conveniente (se considera 5 estrellas como una excelente idea).

10. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Jefe del Área y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.

VI. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Realizar la administración y soporte de la red y de los servidores con que cuenta la Empresa, vigilando constantemente su óptimo funcionamiento previa coordinación con su jefatura.
2. Realizar 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; previa coordinación con su jefatura.
3. Presentar alternativas de mejoras a su jefe en cuanto a mejorar las condiciones de funcionamiento y seguridad de los servidores.
4. Apoyar en emitir conformidad del hardware y del software adquiridos por la empresa, efectuando las pruebas correspondientes e informar a su jefatura.
5. Cumplir con las actividades correspondientes al "Plan de Mantenimiento Preventivo" de las computadoras, impresoras y demás terminales con que cuenta el grupo, previendo que dicho mantenimiento se realice en forma periódica, programada; emitiendo el informe respectivo a su Jefatura.
6. Cumplir con 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 e informar a su jefatura.
7. Atender los requerimientos de los Usuarios en cuanto a la absolución de consultas o solución de problemas con el software y/o hardware; manteniendo comunicación constante con su jefatura sobre los trabajos que realiza.
8. Cumplir 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; de acuerdo a lo indicado por su jefatura.
9. Actualizar constantemente el Inventario del software con que cuenta cada máquina de las áreas y su correspondencia con las necesidades de trabajo de cada una; previa coordinación con su jefatura.

Documento elaborado por la Unidad de Organización y Métodos del Área de Capacitación y Desarrollo	VERSIÓN 01	FECHA DE VIGENCIA Diciembre 2012	Página 2 de 4
---	---------------	-------------------------------------	---------------

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES SOPORTE TECNICO	MOF-SISTEMAS-004
--	---	------------------

10. Apoyar en 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 e informar de ello a su jefatura.
11. Registrar 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 suscitó, 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.
12. Proponer al Jefe inmediato la actualización de sistemas operativos y adquisición de software que optimicen los recursos y hagan más eficiente la gestión informática.
13. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
14. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.
15. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
16. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

VII. PROHIBICIONES

1. Llevarse información en CD, diskettes, escritos u otros medios relacionados a las actividades de su área, sin la autorización de su Jefatura.
2. Ingresar 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.
1. Utilizar los medios de comunicación telefónicos, internet, correo electrónico y chat para otras actividades que no sean para la ejecución de sus funciones.
3. Instalar software, programas de cómputo, bajar música o cualquier información de Internet, que sea de interés personal y chatear en las computadoras de la empresa, sin autorización del Jefe del Área.
4. Acudir al centro de trabajo vestido con ropa sport o casual a excepción de los días sábados.
5. Relacionarse o tener un vínculo sentimental con sus compañeros de trabajo o con los clientes, que afecten las relaciones laborales o comerciales en su centro de trabajo.
6. Presentarse al centro de trabajo en estado de ebriedad o con signos evidentes de haber consumido licor u otras sustancias alucinógenas.

Documento elaborado por la Unidad de Organización y Métodos del Área de Capacitación y Desarrollo	VERSIÓN 01	FECHA DE VIGENCIA Diciembre 2012	Página 3 de 4
---	---------------	-------------------------------------	---------------

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES SOPORTE TECNICO	MOF-SISTEMAS-004
--	---	-------------------------

7. Crear conflictos con el personal.
8. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.