

Cargo: Asistente de sistema.

Área: Servicio técnico.

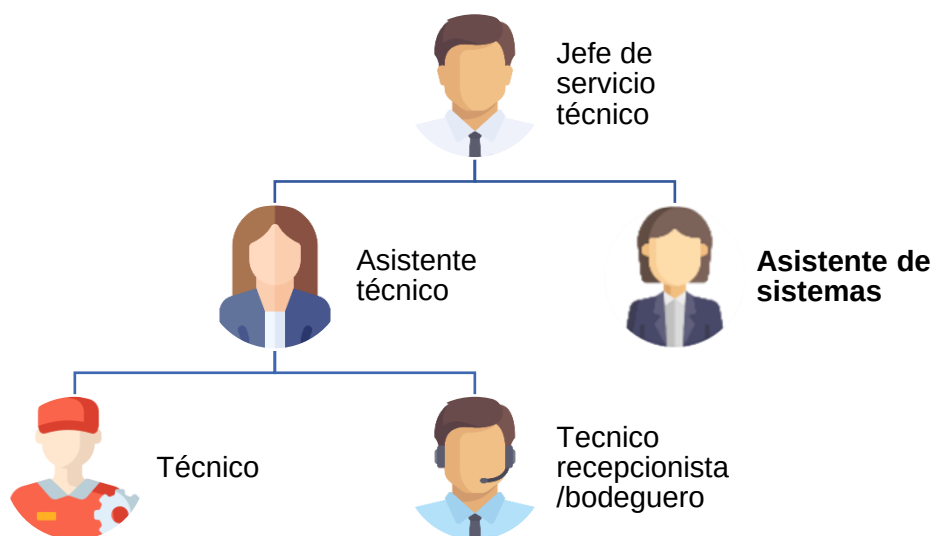
Jefe Inmediato: Jefe de servicio técnico.

I. OBJETIVOS DEL CARGO

- Brindar soporte a los usuarios mediante la atención y gestión de incidencias relacionadas con sistemas informáticos y cuentas de usuario, para asegurar la continuidad operativa y el funcionamiento de los recursos tecnológicos de la empresa.

II. RELACIÓN ORGANIZACIONAL

Organigrama:



III. FUNCIONES

1. Brindar soporte de sistema a las sucursales y/o áreas administrativas:

- Generar ticket de sistemas en caso que se presente incidencias o problemas reportados por los usuarios, para su respectiva revisión y reparación por parte del proveedor.
- Atender y resolver incidencias relacionadas con hardware, software y redes, asegurando la continuidad operativa de los sistemas informáticos.
- Realizar la instalación y configuración de periféricos, aplicaciones y sistemas, garantizando su correcto funcionamiento.

- Gestionar cuentas de usuario y accesos correspondientes en los sistemas y aplicaciones de la empresa.
- Preparar reportes relacionados con ventas, que faciliten la toma de decisiones comerciales y permitan identificar tendencias y oportunidades para mejorar el desempeño del área de ventas.

2. Administración de cuentas de correo electrónico corporativo.

- Crear emails corporativos para los nuevos colaboradores del área administrativa o sucursales (*Configurar datos como nombre de usuario, dominio, contraseña y permisos asociados*).
- Inhabilitar el email corporativo de los colaboradores que ya no forman parte de la organización.
- Apoyar en la realización de copias de seguridad (*Backups*) y recuperación de datos en caso de pérdida en el email corporativo.

IV. RESULTADOS ESPERADOS

- Atender las incidencias técnicas reportadas por los usuarios, asegurando una rápida solución y continuidad operativa.
- Mantener en correcto funcionamiento los equipos, sistemas, redes y periféricos mediante instalaciones, configuraciones y mantenimientos adecuados.
- Gestionar las cuentas de usuario y emails corporativos, garantizando accesos seguros y actualizados.
- Realizar respaldos periódicos y recuperar datos cuando sea necesario, evitando pérdidas de información crítica.

V. ENTREGABLES

- Documentación y seguimiento de las incidencias reportadas, desde la creación hasta el cierre, en el sistema de gestión de tickets.
- Listado o registro actualizado de correos electrónicos creados, modificados o deshabilitados, con fecha y responsable.
- Reportes que presentan información relevante para la toma de decisiones comerciales y análisis de desempeño del área de ventas.

VII. INDICADORES (KPI's) DEL CARGO

- N° de Soporte Técnico o Mesa de Ayuda realizadas mensualmente.

VI. PERFIL DEL CARGO

NIVEL ACADÉMICO:

- **Formación académica:** Licenciatura en Sistemas de Información, Ciencias de la Computación, Ingeniería en Sistemas o carreras relacionadas.
- **Experiencia laboral:** 1 a 2 años de experiencia como soporte técnico.

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:

- Instalación, configuración y mantenimiento de sistemas operativos (*Windows, Linux y macOS*).
- Dominio de instalación de paquetes de Microsoft Office (*Word, Excel, Outlook, PowerPoint*).
- Experiencia desempeñando como mesa de ayuda, brindando soporte y resolución de incidencias y requerimientos tecnológicos a los usuarios internos de la empresa.
- Conocimiento en el manejo de herramientas ERP (*SAP y Sistema MBA3*), Monday (*Plataforma de gestión de trabajo*) y Trello (*Gestión de proyectos y tareas*).

COMPETENCIAS BLANDAS:

- Comunicación efectiva.
- Orientación a resultados.
- Organización y gestión de tiempo.
- Resolución a problemas.

VII. VISTOS DE ACUERDO

APROBADO POR:	REVISADO POR:	ACEPTADO POR:
Presidencia Ejecutiva	Director de Talento humano	Jefe de Servicio técnico
FECHA:	FECHA:	FECHA: