

Nombre del Puesto: Técnico en Software y Equipo**Identificación 4040****Grupo Ocupacional: Operativo - Técnico****Nivel de Empleo: Técnico**

Naturaleza del puesto

Ejecución de mantenimiento técnico preventivo y correctivo de equipos de cómputo, equipo de transmisión de datos, suministros de energía eléctrica y software de usuario.

Actividades

1. Ejecutar las actividades asignadas en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.
2. Detectar y comunicar fallas en las Bases de Datos y en Sistemas Operativos, software de usuario y sistemas de información a su superior inmediato para la coordinación de las labores de la dependencia.
3. Trasladar a las diferentes oficinas, los equipos dañados, reparados, nuevos y otros que requieran reubicación.
4. Instalar y configurar hardware de cualquier equipo periférico que se desee adaptar a microcomputadoras, como impresoras, modems, tarjetas de red, etc., cumpliendo con los requerimientos técnicos del equipo en cuestión.
5. Instalar el cableado estructurado de red en la infraestructura empresarial para proveer la comunicación de la transmisión de datos, así como contar con las herramientas adecuadas, respetar protocolos, categorías, normas, nomenclaturas.
6. Realizar la recuperación y respaldo de información empresarial de los equipos defectuosos, así como brindar el apoyo a los usuarios en el respaldo de la información local, para asegurar la obtención de la información en casos de funcionalidad de equipos.
7. Realizar pruebas e instalar líneas de transmisión de datos locales y remotas, así como de audio o de transmisión para determinar cualquier avería ya sea en los modems como en la línea de comunicación directa o conmutada de cualquiera de los usuarios.
8. Diagnosticar las fallas y daños en los equipos y determinar aquellas que deben remitirse al proveedor correspondiente, en caso de aplicar la garantía.
9. Asesorar y brindar orientación a los usuarios de equipo computacional de la Empresa en el uso adecuado de los equipos, del software y en la detección de averías básicas.
10. Instalar o supervisar el cableado nuevo para satisfacer las necesidades de las diferentes redes locales.

11. Realizar una revisión técnica del equipo de cómputo nuevo que se encuentra en la bodega y el trámite de desalmacenaje correspondiente.
12. Colaborar en la preparación de presupuestos de trabajo, reposición de equipo, compra de materiales, tarjetas, correctores, cable, herramientas, ductos y servicios, para realizar los respectivos estudios y presentarlo a su superior inmediato.
13. Mantener un control o registro de los equipos, su configuración y el software instalado, asimismo, llevar un control de movimiento de archivos y recibo de equipos y accesorios.
14. Colaborar con Contabilidad para el levantamiento del inventario físico de hardware y Software.
15. Preparar informes sobre equipos instalados, en reparación, retirados y presentarlos a su superior inmediato.
16. Atender, analizar y resolver las fallas que reportan los usuarios que están conectados a los diferentes equipos y servidores de las diversas dependencias de la Empresa.
17. Realizar migración de nuevas versiones de sistemas operativos y software de usuario.
18. Instalar software de usuario, sistemas operativos, drivers utilitarios, antivirus y otros.
19. Detectar amenazas potenciales de virus, spam, cookies, entre otros, y configurar y atender errores causados por virus, mal uso del software, caída del fluido eléctrico, golpes, etc.
20. Investigar mediante el uso de diferentes instrumentos de apoyo tales como sitios de navegación técnicos, manuales, instructivos, opciones de solución a los errores tecnológicos detectados.
21. Revisar y corregir los enlaces remotos vía módems.
22. Mantener un control o registro de fallas de los equipos.
23. Evaluar y proponer recomendaciones sobre las condiciones ambientales del lugar donde se encuentra el equipo.
24. Realizar y mantener actualizados los diferentes manuales para la instalación técnica de los diferentes sistemas utilizados en la dependencia.
25. Incluir o excluir perfiles de usuario en el dominio de red o pérdida de relación de confianza.
26. Mantener una reserva de materiales de cableado estructurado y de mantenimiento de equipo de cómputo en el taller y la unidad móvil de Soporte Técnico.
27. Dar apoyo prioritario a los equipos de ventas de combustible en las terminales y aeropuertos para evitar atrasos en las ventas.

28. Atender incidentes de forma inmediata a usuarios del sistema de facturación u otros servicios.
29. Configuración e instalación de equipos activos y pasivos (Access point, Switch, router) y otros aparatos tales como: hand help, live show, video vin ext.
30. Dar apoyo en el Directorio Activo para el mantenimiento de cuentas de usuario (revisión datos del usuario, cambio de claves). En los equipos de cómputo, borrado de equipos, creación de nombre de equipos nuevos, deshabilitar ext, entre otros.
31. Mantener el inventario actualizado, mediante la vista a los diferentes terminales o tomar los datos cuando un equipo ingresa al taller de Soporte Técnico.
32. Instalar redes en las terminales e instalar Swith, programar y asignar las IP respectivas, llevar un inventario.
33. Desbloquear usuarios, actualizar contratos, extendiendo permisos de red, sustituir y sumar equipos de cómputo.
34. Coordinar con Empresas externas el mantenimiento preventivo a equipos de comunicación que afectan la facturación de la Empresa.
35. Verificar, supervisar, al personal del call center, que cada caso sea tratado en el tiempo debido.
36. Elaborar reportes e informes relacionados con el área de su actividad.
37. Velar por el buen funcionamiento y uso de las instalaciones, equipos e instrumentos que utiliza en el desarrollo de sus actividades, reportar cualquier situación insegura, anomalía o daño importante que se presente a su superior inmediato, así como gestionar las órdenes de trabajo y realizar aquellas reparaciones o ajustes menores que sus conocimientos técnicos le permitan para contar con equipos e instrumentos en óptimas condiciones de trabajo.
38. Brindar colaboración en situaciones de riesgo, siniestros, emergencias o prácticas de Salud Ocupacional, brigadas u otras que se presenten en la Empresa.
39. Participar activamente, colaborar y cumplir con todas las políticas, procedimientos y regulaciones relativas al aseguramiento de la calidad que desarrolle e implemente la Empresa.
40. Realizar cualesquiera otras funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por el superior inmediato.

Condiciones especiales del puesto

1. Formación académica

Diplomado o 75% de los créditos aprobados para el Plan de estudios de bachillerato de una carrera universitaria en alguna disciplina profesional afín al puesto.

2. Experiencia

De más de un (1) año a tres (3) años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del puesto.

3. Iniciativa, complejidad y supervisión recibida

Requiere de moderada iniciativa y supervisión, ya que trabaja acatando instrucciones de carácter general y por consiguiente debe planear sus actividades y decidir sobre métodos y procedimientos de trabajo a seguir.

Debe resolver situaciones distintas relacionadas con su área de trabajo o la de otros puestos, que requieren aplicar su criterio para coordinar e integrar actividades heterogéneas en naturaleza y objetivos, analizar y recomendar las medidas correctivas, para obtener la solución.

4. Supervisión ejercida y responsabilidad

Es responsable por la administración de recurso humano que desarrolla principalmente actividades de nivel operativo, por la preparación, manejo y custodia de información confidencial o por el manejo de recursos materiales de alguna cuantía.

5. Consecuencia del error

Los errores cometidos pueden ocasionar daños sobre personas, materiales o equipos, instalaciones, funciones u operaciones cuyas consecuencias no repercuten de manera importante en la Empresa y resulta fácilmente su corrección.

6. Relaciones de trabajo

Las relaciones de trabajo que corresponden al puesto implican contactos frecuentes con personal de nivel operativo de otras Unidades Organizacionales de la Empresa y/o público en general; para recibir instrucciones o evacuar consultas sencillas, recibir o brindar información de alguna variedad e importancia.

7. Esfuerzo físico y condiciones de trabajo

Constantemente la persona moviliza o traslada artículos o materiales en forma manual, se desplaza fuera de su lugar de trabajo, intensifica su esfuerzo físico para manejar maquinaria, equipo o instrumentos o requiere la utilización reiterada de uno de sus cinco sentidos.

El lugar de trabajo donde desarrolla las actividades del puesto constantemente ofrece ruidos intensos, temperaturas extremas, olores desagradables, emanación de gases y

vapores calientes o se desarrolla en zonas alejadas expuestas a la intemperie, a fenómenos naturales, a accidentes o a gran peligrosidad.

Ubicación

1. Departamento de Diseño de Soluciones.
2. Departamento de Mantenimiento y Soporte Técnico.
3. Departamento de Instrumentación.
4. Dirección de Tecnología.

Áreas de especialización académica

Electrónica, Sistemas, Computación, Telecomunicaciones, Telemática, Informática.

Requisitos legales

Ninguno.

Competencias actitudinales

Trabajo en equipo, Servicio al cliente, Iniciativa, Compromiso, Productividad, Conocimiento del trabajo y Relaciones laborales.

Competencias Técnicas

1. Dominio avanzado de paquetes informáticos, diferentes sistemas operativos para computadoras y sistemas informáticos empresariales.
2. Dominio avanzado de la normativa, políticas y procedimientos, atinentes a su cargo.
3. Dominio básico de las buenas prácticas en gestión de salud, ambiente y seguridad conforme a las políticas, procedimientos y regulaciones que desarrolle e implemente la Empresa.
4. Dominio intermedio del idioma inglés (lectura, escritura y conversación).
5. Dominio avanzado de los sistemas, equipos e instrumentos necesarios y dispuestos para su uso en la prestación del servicio.
6. Dominio avanzado de la disponibilidad, utilización y configuración de desarrollos en servidores virtuales o disponibilidades en la nube.
7. Dominio avanzado de la construcción, mantenimiento y configuración de redes de comunicación alámbricas e inalámbricas y medios de interconexión.
8. Dominio básico de la industria de hidrocarburos.
9. Dominio avanzado de Directorio Activo.