

MANUAL DE CARGOS

PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS



Universidad Pontificia Bolivariana
Seccional Bucaramanga

REVISÓ

Cargo: Jefe Departamento de Sistemas

ABPROBÓ

Cargo:

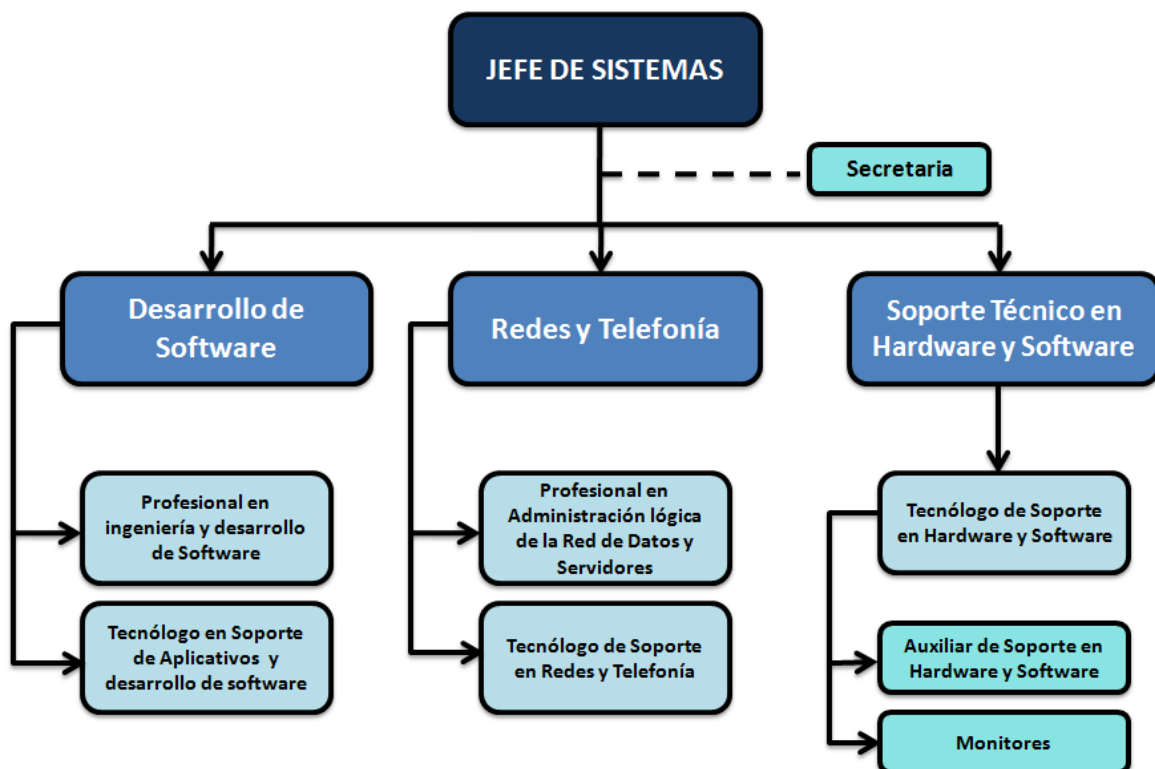
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

1. OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual de Cargos persigue los siguientes objetivos:

1. Lograr la calidad, consistencia y uniformidad en todas las actividades y operaciones que realiza el Departamento de Sistemas de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga.
2. Mantener un sistema de calidad documentado que facilite el flujo de información y comunicación entre los procesos y niveles jerárquicos del Departamento de Sistemas.
3. Acelerar y facilitar la inducción o el entrenamiento del personal de nuevo ingreso a que ha sido promovido.
4. Crear una cultura de la organización, orientada a la mejora continua.
5. Facilitar la toma de decisiones del Departamento.
6. Servir de consulta a todos los funcionarios del Departamento.
7. Mantener el orden organizacional a través de respetar y cumplir las directrices plasmadas en los manuales y documentos del Departamento.
8. Colaborar a alcanzar de manera constante los objetivos del Departamento.

2. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS



3. PERFILES DE CARGOS

1. IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Jefe de Sistemas
UNIDAD A LA QUE PERTENECE:	Vicerrectoría de Asuntos Administrativos y Financieros
REPORTA A:	Vicerrectoría de Asuntos Administrativos y Financieros
PERSONAL A CARGO:	Profesionales en ingeniería y desarrollo de software Tecnólogos en Soporte de Aplicativos y desarrollo de software Profesionales en Administración lógica de la Red de Datos y Servidores. Tecnólogos de Soporte en Redes y Telefonía Tecnólogos de Soporte en Hardware y Software Auxiliares de Soporte en Hardware y Software Monitores Secretaria.

OBJETIVO DEL CARGO:

Gestionar a través de planeación, organización, dirección, control y evaluación, que los recursos informáticos y de talento humano asignados a la dependencia alcancen el desempeño y rendimiento esperado en pro de prestar servicios y ejecutar proyectos tecnológicos que respondan a necesidades de la comunidad universitaria con eficacia y eficiencia, basados siempre en el cumplimiento y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS:

- Prever y organizar las actividades y el desempeño de la dependencia mediante la elaboración de un plan de acción con proyección a un año laboral.
- Presentar y solicitar aprobación del plan de acción propuesto.
- Estimar y elaborar presupuesto anual que responda al cumplimiento del plan de acción del siguiente periodo laboral.
- Justificar y solicitar aprobación del presupuesto requerido para la ejecución del plan de acción.
- Presentar informes periódicos e inmediatos a unidades y demás dependencias que lo requieran.
- Velar por el cumplimiento y actualización del sistema de gestión de la calidad, buscando siempre mejora continua en los servicios prestados.
- Velar por el cumplimiento de cada uno de los ítems mencionados en el documento de Políticas de Seguridad Informática que son responsabilidad del Departamento de Sistemas.

- Evaluar anualmente el comportamiento de los servicios tecnológicos que se prestan desde el Departamento de sistemas y presentar propuesta de mejora continua.
- Apoyar la gestión del Departamento de Relaciones Laborales en la selección y contratación de personal para asignar a la dependencia.
- Apoyar la gestión del Departamento de Compras en la investigación y selección de productos y proveedores que se requieran en la adquisición de recursos tecnológicos, informáticos y afines.
- Asesorar a las dependencias de la institución que lo requieran en la selección y toma de decisiones sobre productos de software, hardware, redes y afines.
- Asistir a comités y actividades en donde se requiera la presencia del Departamento de Sistemas.
- Asistir a eventos tecnológicos y afines a los que la institución sea invitada y que le sean asignados.
- Evaluar el desempeño del personal a cargo y rendir informes del equipo de trabajo y de situaciones individuales que se puedan presentar.
- Realizar y hacer seguimiento al cumplimiento de indicadores de gestión.
- Hacer seguimiento, control y evaluación a proveedores con los que la institución mantenga contratos vigentes relacionados con la prestación de servicios tecnológicos.
- Mantener comunicación permanente con Jefes de Sistemas de las demás seccionales en pro del mantenimiento y mejora continua de los servicios tecnológicos que se integran a nivel nacional.
- Evaluar mensualmente el desempeño del personal a cargo.
- Presentar periódicamente informes de gestión a la Vicerrectoría de Asuntos Administrativos y Financieros.
- Elaboración periódica de especificaciones técnicas para la adquisición de productos de hardware y redes.
- Asegurar el cumplimiento de políticas, normas y metodologías definidas.
- Conocer e implementar la normatividad vigente que aplique y afecte a los servicios tecnológicos que se prestan en el Departamento de Sistemas.
- Investigar y proponer nuevas tecnología y productos informáticos.
- Implementar servicios con miras a hacer un uso cada vez mejor de la tecnología de tal manera que ayude a mejorar la calidad de los servicios, optimizando costos y manteniendo una tecnología competitiva acorde a los requerimientos del medio.
- Presentar proyectos de orden tecnológico que aporten a la solución de necesidades detectadas en la institución.
- Proponer, gestionar y ejecutar alianzas estratégicas con dependencias académicas y administrativas de la institución que aporten a la solución de necesidades tecnológicas detectadas.
- Proponer, gestionar y ejecutar alianzas estratégicas con otras instituciones que aporten a la solución de necesidades y crecimiento tecnológico institucional.
- Verificar y certificar a través de firma de paz y salvo, la devolución de servicios tecnológicos cuando el usuario termine labores con la universidad.
- Demás funciones que sean encomendadas por el superior inmediato y que sean inherentes a su cargo.

2. PERFIL DEL CARGO

NIVEL ESCOLAR:

EXPERIENCIA:

FORMACIÓN:

- Inducción Institucional.
- Conocimiento del sistema de gestión de la calidad.
- Conocimientos en hardware y software.
- Conocimientos en desarrollo de software.
- Conocimientos en redes y comunicaciones.
- Conocimiento general en Seguridad Informática.
- Manejo de personal.
- Nivel de inglés intermedio-alto.

HABILIDADES:

- Capacidad de organización y planificación.
- Capacidad de análisis.
- Capacidad de delegación.
- Trabajo en equipo.
- Pro actividad.
- Toma de decisiones.
- Aptitud de escucha.
- Aptitud de solución.
- Excelentes relaciones personales y profesionales.
- Facilidad de comunicación.
- Agilidad y destreza.
- Concentración.
- Comunicación asertiva.
- Capacidad de análisis.
- Capacidad de redacción clara y concisa.
- Iniciativa de actualización continua, investigación, auto capacitación, aprendizaje, etc.
- Puntualidad en compromisos adquiridos.

1. IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Secretaria

UNIDAD A LA QUE PERTENECE: Departamento de Sistemas

REPORTA A: Jefe del Departamento de Sistemas

PERSONAL A CARGO: Ninguno

OBJETIVO DEL CARGO:

Ejecutar actividades pertinentes al área secretarial y asistir a su jefe inmediato, aplicando técnicas secretariales, a fin de lograr un eficaz y eficiente desempeño acorde con los objetivos del Departamento de Sistemas.

FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS:

- Asignar y priorizar los requerimientos recibidos a través del Aplicativo de Requerimientos de Sistemas.
- Dar respuesta a los requerimientos, de acuerdo a la solicitud de préstamo de aulas para actividades fuera de programación académica, teniendo en cuenta la capacidad y prioridad del aula.
- Prestar Soporte a los usuarios a través de Help Desk.
- Redactar correspondencia, oficios, actas, memorandos, anuncios y otros documentos varios de poca complejidad.
- Apoyar al jefe inmediato en la elaboración de informes estadísticos.
- Diligenciar órdenes de pago, recibos, y demás formatos de uso del Departamento.
- Recibir, archivar y enviar la correspondencia.
- Realizar y recibir llamadas telefónicas.
- Actualizar la agenda del jefe inmediato.
- Tomar mensajes y transmitirlos.
- Atender y suministrar información a estudiantes, personal de la Institución y público en general.
- Brindar apoyo logístico en el Departamento y ejecución de reuniones y eventos.
- Actualizar el archivo del Departamento.
- Velar por el suministro de materiales del Departamento.
- Tramitar pasajes, alojamiento y viáticos en caso de movilización del personal del Departamento.
- Asignar y controlar el préstamo de las aulas de informática que se encuentran a cargo del Departamento.
- Organizar, llevar control y mantener actualizado el inventario hardware y software que se encuentra a cargo del Departamento.
- Llevar control del préstamo de los medios para la instalación de software que se encuentra a cargo del Departamento.
- Llevar control de préstamo de software a los usuarios, haciendo diligenciar el formato para tal fin.
- Tramitar y controlar el préstamo de los computadores portátiles que están a cargo del Departamento.
- Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

- Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas
- Realizar la toma de las fotografías a estudiantes y empleados para la elaboración de los carnés.
- Administrar el software de carnetización y hacer entrega de los carnés a las diferentes facultades.
- Apoyar a la jefatura en el control de vencimiento de contratos de servicios tecnológicos.
- Mantener documentación detallada y actualizada de todo el inventario a cargo del Departamento de Sistemas, según los procedimientos, instructivos, manuales y formatos definidos en el SGC.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza del empleo.

2. PERFIL DEL CARGO

NIVEL ESCOLAR:

Acreditar título de bachiller y certificado de aptitud profesional del Sena (CAPS) o su equivalente.

EXPERIENCIA:

Dos años (2) de experiencia progresiva de carácter operativo en el área del campo donde se va a desempeñar.

FORMACIÓN:

- Inducción Institucional.
- Conocimiento del sistema de gestión de la calidad.
- Microsoft Office.
- Conocimiento general en hardware y software.
- Servicio al Cliente.

HABILIDADES:

- Análisis e interpretación de informes.
- Excelente manejo de clientes internos y externos.
- Trabajo en equipo.
- Técnicas secretariales.
- Métodos y procedimientos de oficina.
- Técnicas de archivo, ortografía, redacción y mecanografía.
- Computación básica.
- Relaciones humanas.
- Normas de cortesía.
- Técnicas de Fichaje y Kardex.
- Expresarse claramente en forma verbal y escrita.
- Seguir instrucciones orales y escritas.
- Tratar en forma cortés y efectiva al público.
- Comprender situaciones de diversa índole.
- Organizar el trabajo de la oficina.

1. IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Profesional en ingeniería y desarrollo de Software
UNIDAD A LA QUE PERTENECE:	Departamento de Sistemas
REPORTA A:	Jefe de Sistemas
PERSONAL A CARGO:	Ninguno

OBJETIVO DEL CARGO:

Analizar, diseñar, desarrollar e implementar desarrollos de software basados en las necesidades de la institución, involucrando procesos de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo, con el fin de garantizar a los usuarios oportunidad y calidad en el manejo de la información para el desarrollo de sus actividades.

FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS:

- Atender de acuerdo al cronograma de actividades las diferentes solicitudes de software según las necesidades de la Institución.
- Evaluar y analizar las factibilidades de las solicitudes de software y definir su viabilidad de acuerdo a los requerimientos de la Institución.
- Elaborar análisis de requerimientos, diseños funcionales de software, arquitectura de bases de datos y generación de código de cada una de las aplicaciones aprobadas.
- Realizar las respectivas pruebas de funcionamiento del software, en compañía del usuario.
- Elaborar la documentación técnica y funcional de cada una de las aplicaciones desarrolladas.
- Mantener actualizada la documentación de los desarrollos de software según los procedimientos, instructivos, manuales y formatos establecidos en el SGC.
- Acondicionar la infraestructura requerida para colocar en producción las aplicaciones, en lo que tiene que ver con hardware y software.
- Capacitar al usuario en la utilización y manejo de los desarrollos de software.
- Apoyar la implementación de herramientas de software adquiridas por la Institución.
- Revisar con la jefatura las recomendaciones hechas en visitas de auditoría y plantear soluciones.
- Realizar los requerimientos de soporte asignados a través del Aplicativo de Requerimientos de Sistemas.
- Cumplir a cabalidad con la implementación en cada producto de software de los estándares de desarrollo de software consignado en el SGC.
- Velar por el cumplimiento y mejoramiento de los ítems mencionados en la política de seguridad “calidad en desarrollo de software”.
- Presentar informes de avances de las actividades asignadas a la jefatura cuando ésta lo considere conveniente.
- Realizar los desarrollos de software en los servidores y particiones asignadas.
- Restaurar adecuadamente las copias de seguridad que se requieran y verificar su correcto funcionamiento.

- Investigar y proponer un proyecto al año que sea factible de implementar en pro del beneficio de la institución.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza del empleo.

2. PERFIL DEL CARGO

NIVEL ESCOLAR:

Profesional con título universitario en Ingeniería de Sistemas.

EXPERIENCIA:

De uno a tres años de experiencia progresiva de carácter operativo en el área del campo donde se va a desempeñar o experiencia demostrable desde el inicio de una tecnología en sistemas.

FORMACIÓN:

- Inducción Institucional.
- Conocimiento del sistema de gestión de la calidad
- Nivel de inglés intermedio-alto
- Conocimientos generales en Seguridad Informática

HABILIDADES:

- Aptitud de escucha.
- Aptitud de solución.
- Trabajo en equipo.
- Excelentes relaciones personales y profesionales.
- Facilidad de comunicación.
- Iniciativa y creatividad en el desarrollo de aplicaciones.
- Agilidad y destreza.
- Concentración.
- Comunicación asertiva.
- Capacidad de análisis.
- Capacidad de redacción clara y concisa.
- Aplicación de métodos y metodologías adquiridas.
- Iniciativa de actualización continua, investigación, auto capacitación, aprendizaje, etc.
- Puntualidad en compromisos adquiridos.

1. IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Tecnólogo en Soporte de Aplicativos y Desarrollo de Software.
UNIDAD A LA QUE PERTENECE:	Departamento de Sistemas
REPORTA A:	Jefe de Sistemas
PERSONAL A CARGO:	Ninguno

OBJETIVO DEL CARGO:

Dar soporte y mantenimiento correctivo a los diferentes aplicativos de software en producción con el fin de garantizar a los usuarios oportunidad y agilidad en el manejo de la información para el desarrollo de sus actividades, y apoyar las actividades de desarrollo que le sean asignadas.

FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS:

- Realizar el soporte y mantenimiento a los aplicativos de software asignados a través del Aplicativo de Requerimientos de Sistemas.
- Apoyar en la generación del código fuente a los aplicativos de software que le sean asignados.
- Realizar el desarrollo de formularios para encuestas y su respectiva tabulación.
- Actualizar el Portal Web de la institución.
- Asesorar a usuarios en el manejo de páginas personales.
- Realizar la documentación de los manuales de usuarios de los aplicativos de software, según los formatos establecidos en el SGC.
- Cumplir a cabalidad con la implementación en cada producto de software de los estándares de desarrollo de software consignado en el SGC.
- Velar por el cumplimiento y mejoramiento de los ítems mencionados en la política de seguridad “calidad en desarrollo de software”.
- Presentar informes de avances de las actividades asignadas a la jefatura cuando ésta lo considere conveniente.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza del empleo.

2. PERFIL DEL CARGO

NIVEL ESCOLAR:

Tecnólogo en sistemas o ramas afines

EXPERIENCIA:

Uno o dos años de experiencia progresiva de carácter operativo en el área del campo donde se va a desempeñar

FORMACIÓN:

- Inducción Institucional.
- Conocimiento del sistema de gestión de la calidad.
- Nivel de inglés intermedio.
- Conocimientos generales en Seguridad Informática.
- Conocimientos en Programación WEB.

HABILIDADES:

- Aptitud de escucha.
- Aptitud de solución.
- Trabajo en equipo.
- Excelentes relaciones personales y profesionales.
- Excelente manejo en la atención al usuario.
- Facilidad de comunicación.
- Agilidad y destreza.
- Comunicación asertiva.
- Capacidad de redacción clara y concisa.
- Aplicación de métodos y metodologías adquiridas.
- Iniciativa de actualización continua, investigación, auto capacitación, aprendizaje, etc.
- Puntualidad en compromisos adquiridos.

1. IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Profesional en Administración lógica de la Red de Datos y Servidores
UNIDAD A LA QUE PERTENECE:	Departamento de Sistemas
REPORTA A:	Jefe de Sistemas
PERSONAL A CARGO:	Ninguno

OBJETIVO DEL CARGO:

Administrar, controlar y monitorear la plataforma de red de datos y servidores de la UPB seccional Bucaramanga, con el fin de mantener sus servicios de manera confiable, eficiente, segura y oportuna.

FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS:

- Atender los requerimientos de soporte asignados a través del Aplicativo de Requerimientos de Sistemas.
- Realizar la configuración y administración lógica de la red de datos de la UPB seccional Bucaramanga y garantizar su correcto funcionamiento.
- Monitorear, optimizar y controlar el uso del ancho de banda local y global de la red de datos.
- Identificar elementos o eventos que coloquen en riesgo la estabilidad de la red y ejecutar acciones para evitarlos.
- Administrar y controlar los servicios de red (Internet, Proxy, DHCP, DNS, WINS, WSUS, Correo Electrónico, Directorio Activo, Antivirus), manteniendo la disponibilidad y confiabilidad de los mismos.
- Velar por el cumplimiento de las políticas de seguridad informática que dependen de la administración y control de los servicios de red ((Internet, Proxy, DHCP, DNS, WINS, WSUS, Correo Electrónico, Directorio Activo, Antivirus).
- Mantener actualizada la documentación de la configuración lógica de la red de datos y los servicios de red según los procedimientos, instructivos, manuales y formatos establecidos en el SGC.
- Velar por la seguridad lógica de la red de datos de la Institución propendiendo por el cumplimiento de los ítems mencionados en la política de seguridad informática “Uso de la red de datos local”.
- Verificar, monitorear y mantener el correcto funcionamiento de la infraestructura de servidores institucionales (disponibilidad, rendimiento, operatividad).
- Velar por la integridad y seguridad de la información de los servidores.
- Mantener, actualizar y robustecer el sistema operativo de los servidores.
- Custodiar el control de acceso de usuarios directos de los servidores, teniendo en cuenta perfiles y privilegios de acceso.
- Establecer mecanismos para monitorear, controlar y evitar accesos no autorizados a los servidores.
- Cambiar semestralmente las contraseñas de los elementos activos de la red. (Switch, router, servidores de red y CORE).

- Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo a los servidores que alojan las diferentes aplicaciones y servicios Web de la Institución teniendo en cuenta el cumplimiento de los ítems que competen a esta labor, mencionados en la política de seguridad informática “Mantenimiento de Hardware Institucional”.
- Realizar copias de seguridad de acuerdo a las actividades contempladas en el procedimiento de copias de seguridad para servidores “Respaldo de Información Digital”, definido en el Manual de calidad del Departamento.
- Investigar y proponer al menos un proyecto al año que sea factible de implementar en pro del beneficio de la institución.
- Revisar con la jefatura las recomendaciones hechas en visitas de auditoría y plantear soluciones.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

2. PERFIL DEL CARGO

NIVEL ESCOLAR:

Profesional con título universitario en Ingeniería de Sistemas y Especialista en Telecomunicaciones o afines.

EXPERIENCIA:

Tres a cinco años de experiencia progresiva de carácter operativo en el área del campo profesional donde se va a desempeñar.

FORMACIÓN:

- Inducción Institucional.
- Conocimiento del sistema de gestión de la calidad
- Nivel de inglés alto
- Cursos en Seguridad Informática
- Conocimientos en Sistemas Operativos (Windows y Linux) para servidores

HABILIDADES:

- Aptitud de solución.
- Trabajo en equipo.
- Disponibilidad permanente.
- Excelentes relaciones personales y profesionales.
- Agilidad y destreza.
- Comunicación asertiva.
- Capacidad de redacción clara y concisa.
- Aplicación de métodos y metodologías adquiridas.
- Iniciativa de actualización continua, investigación, auto capacitación, aprendizaje, etc.
- Puntualidad en compromisos adquiridos.

1. IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Tecnólogo de Soporte en Redes y Telefonía

UNIDAD A LA QUE PERTENECE: Departamento de Sistemas

REPORTA A: Departamento de Sistemas

PERSONAL A CARGO: Ninguno

OBJETIVO DEL CARGO:

Brindar soporte a la comunidad universitaria en los servicios de conectividad física de la red de voz y datos con el fin de garantizar a los usuarios un servicio oportuno, confiable y efectivo.

FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS:

- Atender los requerimientos de soporte asignados a través del Aplicativo de Requerimientos de Sistemas.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura física de la red de voz y datos teniendo en cuenta el cumplimiento de los ítems que competen a esta labor mencionados en la política de seguridad informática “Mantenimiento de Hardware Institucional”.
- Participar activamente, de acuerdo a solicitud de la institución, en los proyectos para cambios en las instalaciones que requieran cableado estructurado o que afecten la cobertura de voz y datos.
- Mantener actualizada la documentación de todos los elementos físicos de la red de voz y datos según los procedimientos, instructivos, manuales y formatos definidos en el SGC.
- Velar y coordinar los aspectos relacionados con la seguridad física de la red de voz y datos de la Institución.
- Investigar y proponer al menos un proyecto al año que sea factible de implementar en pro del beneficio de la institución.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza del empleo.

2. PERFIL DEL CARGO

NIVEL ESCOLAR:

Tecnólogo en Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones o afines.

EXPERIENCIA:

Dos a tres años de experiencia progresiva de carácter operativo en el área del campo profesional donde se va a desempeñar.

FORMACIÓN:

- Inducción Institucional.
- Conocimiento del sistema de gestión de la calidad
- Cursos en cableado estructurado

HABILIDADES:

- Aptitud de escucha.
- Aptitud de solución.
- Trabajo en equipo.
- Excelentes relaciones personales y profesionales.
- Excelente manejo en la atención al usuario.
- Facilidad de comunicación.
- Agilidad y destreza.
- Comunicación asertiva.
- Iniciativa de actualización continua, investigación, auto capacitación, aprendizaje, etc.

1. IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Tecnólogo de Soporte en Hardware y Software
UNIDAD A LA QUE PERTENECE:	Departamento de Sistemas
REPORTA A:	Jefe de Sistemas
PERSONAL A CARGO:	Auxiliar de soporte en hardware y software y monitores.

OBJETIVO DEL CARGO:

Garantizar el óptimo desempeño de equipos de hardware y software instalados en el campus universitario y sedes alternas de la institución.

RESPONSABILIDADES:

- Atender los requerimientos de soporte asignados a través del Aplicativo de Requerimientos de Sistemas.
- Elaborar y apoyar la ejecución de planes de instalación de hardware (equipos de cómputo, servidores, impresoras, escáner) y software (licenciado y GNU).
- Elaborar y apoyar la ejecución de planes de mantenimiento preventivo y correctivo al hardware de la Institución (equipos de cómputo, servidores, impresoras, escáner), teniendo en cuenta el cumplimiento de los ítems que competen a esta labor mencionados en la política de seguridad informática “Mantenimiento de Hardware Institucional”.
- Realizar las copias de seguridad de la información de acuerdo a las actividades contempladas en el procedimiento de copias de seguridad de equipos de cómputo “Respaldo de Información Digital”, definido en el Manual de calidad del Departamento.
- Presentar estadísticas e informes de gestión mensuales o diarios del servicio y novedades en las aulas, según sean considerados por su jefe inmediato y que permitan definir las medidas necesarias para evitar que se reiteren inconvenientes presentados.
- Garantizar un excelente servicio a los usuarios en las aulas, instalando el software correspondiente para cada actividad de clase y por medio de capacitaciones a los monitores (políticas de ingreso al aula, uso adecuado de los equipos, control de software, entre otros).
- Controlar el uso de licencias de software legal y libre en toda la institución, teniendo en cuenta licencias que son perpetuas y de renovación anual.
- Controlar el contagio de virus en equipos de cómputo mediante la ejecución de planes preventivos y de contingencia.
- Recomendar a la jefatura de sistemas y a la comunidad universitaria en la selección de hardware según necesidades y ofertas del mercado.
- Orientar al cliente en el manejo de los equipos de cómputo.
- Colaborar en la gestión de los diferentes procesos del Departamento.

- Mantener actualizado y controlado el inventario de hardware y software de toda la institución, según los procedimientos, instructivos, manuales y formatos establecidos en el SGC.
- Verificar las especificaciones técnicas de los productos de hardware adquiridos según especificaciones en orden de compra.
- Velar por el buen funcionamiento de todos los equipos de cómputo de la Universidad.
- Mantener, actualizar y robustecer el sistema operativo de los equipos de cómputo de la Institución.
- Realizar la selección de monitores y administrar las labores del personal a su cargo, llevando registro físico permanente del cumplimiento de horarios y el uso adecuado de las aulas y laboratorios a cargo del Departamento de sistemas.
- Capacitar y entrenar a los monitores en las actividades que van a desempeñar en la aulas y laboratorios de informática.
- Garantizar semestralmente la publicación de horarios en todas las aulas y laboratorios de informática.
- Hacer revisión esporádica en los equipos de cómputo controlando que no exista equipos fuera de servicio o desactualizados.
- Velar para que se cumpla el reglamento de aulas y laboratorios de informática.
- Reportar al jefe inmediato las novedades presentadas con usuarios, proponiendo la posible solución.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

2. PERFIL DEL CARGO

NIVEL ESCOLAR:

Tecnólogo en Sistemas o afines.

EXPERIENCIA:

Dos a tres años de experiencia progresiva de carácter operativo en el área del campo profesional donde se va a desempeñar.

FORMACIÓN:

Inducción Institucional.

Conocimiento del sistema de gestión de la calidad

Nivel de inglés intermedio-alto

Conocimientos generales en Seguridad Informática

Conocimientos en soporte técnico, instalación de software, redes de datos, instalación y mantenimiento de hardware

HABILIDADES:

- Aptitud de escucha.
- Aptitud de solución.
- Trabajo en equipo.
- Excelentes relaciones personales y profesionales.
- Excelente manejo en la atención al usuario.
- Facilidad de comunicación.
- Agilidad y destreza en manejo de personal.

- Comunicación asertiva.
- Motivación hacia el trabajo y compromiso.
- Recursividad.
- Dinamismo.
- Responsabilidad.
- Puntualidad en compromisos adquiridos.
- Eficiencia.
- Iniciativa de actualización continua, investigación, auto capacitación, aprendizaje, etc.

1. IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar de Soporte en Hardware y Software

UNIDAD A LA QUE PERTENECE: Departamento de Sistemas

REPORTA A: Jefe de Sistemas

PERSONAL A CARGO: Ninguno

OBJETIVO DEL CARGO:

Soportar adecuadamente el hardware y software de la institución, atendiendo las asignaciones del superior inmediato.

FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS:

- Atender los requerimientos de soporte asignados a través del Aplicativo de Requerimientos de Sistemas.
- Velar por el buen funcionamiento de todos los equipos de cómputo de la Universidad.
- Tramitar las solicitudes de servicio técnico con las empresas que tengamos contrato de garantía, como es el caso de HP y DELL.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo, impresoras y demás elementos afines de la institución.
- Velar porque el software que se instale esté debidamente licenciado.
- Conocer el software existente en la universidad, teniendo en cuenta licencias perpetuas y de renovación anual.
- Recibir las licencias y los medios de la secretaria de sistemas, siguiendo el procedimiento de registro.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

2. PERFIL DEL CARGO

NIVEL ESCOLAR:

Técnico auxiliar en mantenimiento de hardware y software y afines.

EXPERIENCIA:

Uno a tres años de experiencia progresiva de carácter operativo en el área del campo profesional donde se va a desempeñar.

FORMACIÓN:

- Inducción Institucional.
- Conocimiento del sistema de gestión de la calidad
- Nivel de inglés intermedio-alto
- Conocimientos generales en Seguridad Informática

- Cursos en instalación de hardware y software
- Conocimientos en soporte técnico, instalación de software, redes de datos, instalación y mantenimiento de hardware

HABILIDADES:

- Capacidad de Aprendizaje.
- Comunicación Activa.
- Actitud hacia el trabajo y la institución.
- Trabajo en equipo.
- Motivación hacia el trabajo y compromiso.
- Recursividad.
- Espíritu de investigación tecnológica.
- Iniciativa.
- Dinamismo.
- Responsabilidad.
- Eficiencia.
- Capacidad de análisis.

1. IDENTIFICACIÓN GENERAL DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Monitores

UNIDAD A LA QUE PERTENECE: Departamento de Sistemas

REPORTA A: Jefe del Departamento de Sistemas

PERSONAL A CARGO: Ninguno

OBJETIVO DEL CARGO:

FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS:

- Velar por el cumplimiento de las directrices estipuladas en el “Reglamento de uso de aulas de informática e Internet”, que se encuentra publicado en cada una de las aulas.
- Abrir las aulas de informática para la realización de las clases con cinco (5) minutos de antelación al inicio de la clase.
- Recibir el aula de informática y la planilla de reporte de novedades al docente una vez finalizada la clase.
- Apoyar técnicamente a los docentes y estudiantes durante el desarrollo de las clases.
- Realizar un mantenimiento básico mensualmente a los equipos y reportar al superior inmediato los mantenimientos que no se puedan atender; o que no estén en capacidad de solucionar.
- Apoyar en la instalación del software requerido para las aulas de informática con previa autorización del Departamento de Sistemas y verificar el buen funcionamiento del software que se encuentra instalado en las mismas.
- Al finalizar las labores diarias revisar las aulas de informática para verificar que todos los computadores y aires acondicionados se encuentren apagados.
- Propender porque el servicio de Internet en las diferentes aulas de Informática se preste efectivamente.
- Solicitar al superior inmediato la inactivación del servicio de Internet, en el caso de que el docente lo solicite.
- Entregar y hacer diligenciar al docente la planilla de reporte de novedades sobre el funcionamiento de aulas de informática.
- Atender los requerimientos de soporte asignados a través del Aplicativo de Requerimientos de Sistemas.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

2. PERFIL DEL CARGO

NIVEL ESCOLAR:

Aspirantes a Técnicos y Tecnólogos en Hardware y Software.

EXPERIENCIA:

Ninguna.

FORMACIÓN:

Microsoft Office
Conocimiento general en hardware y software.
Servicio al Cliente

HABILIDADES:

- Capacidad de Aprendizaje.
- Comunicación Activa.
- Actitud hacia el trabajo y la institución.
- Trabajo en equipo.
- Motivación hacia el trabajo y compromiso.
- Recursividad.
- Espíritu de investigación tecnológica.
- Iniciativa.
- Dinamismo.
- Responsabilidad.
- Eficiencia.
- Puntualidad.